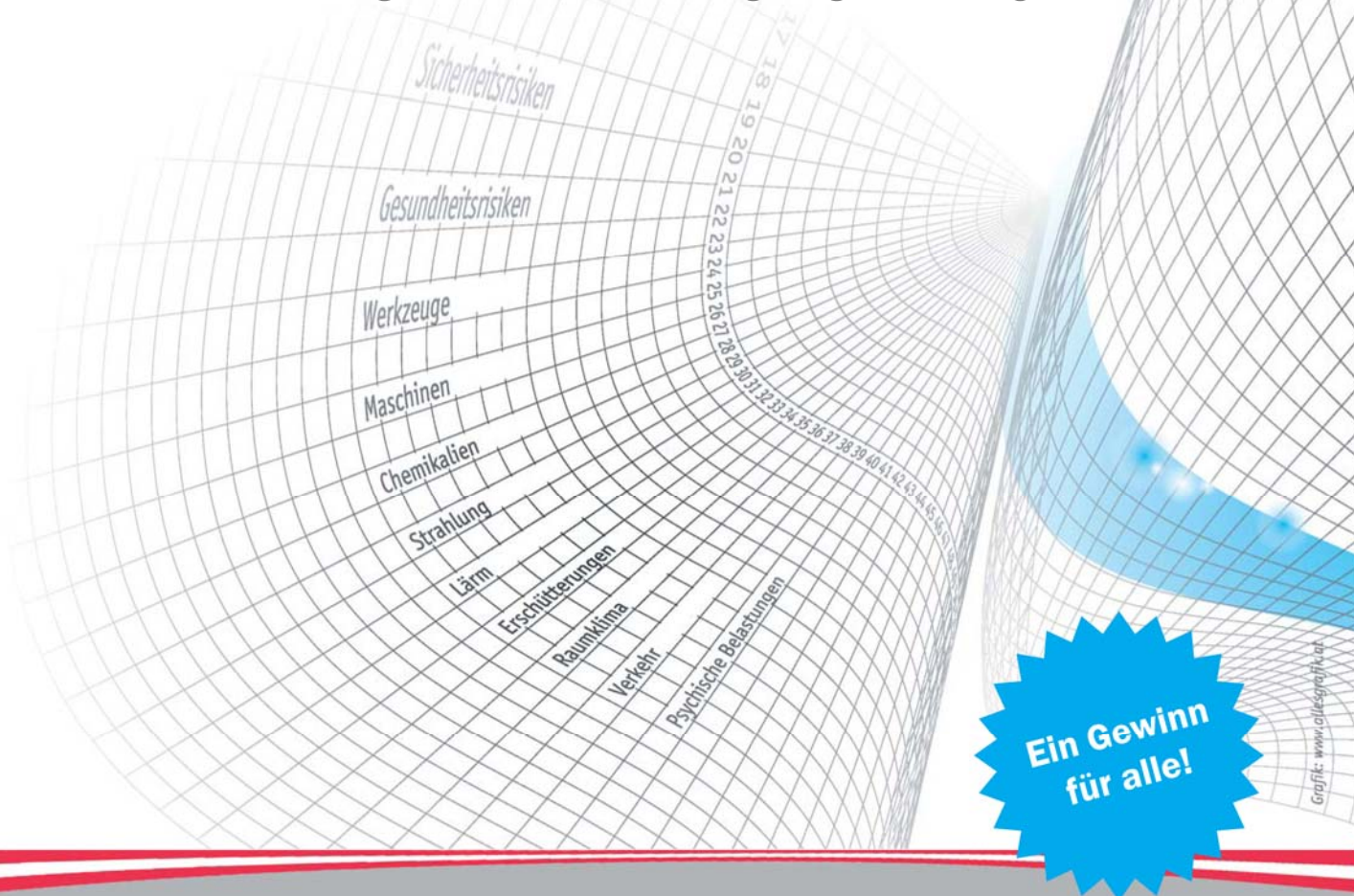


BEWERTUNG DER ARBEITSPLATZEVALUIERUNG PSYCHISCHER BELASTUNGEN IM RAHMEN DER KONTROLL- UND BERATUNGSTÄTIGKEIT

LEITFADEN FÜR DIE ARBEITSINSPEKTION



EINE SCHWERPUNKTAKTION IM RAHMEN DER
ARBEITSSCHUTZSTRATEGIE

IMPRESSUM

Herausgeber

Bundesministerium für Arbeit,
Soziales und Konsumentenschutz,
Zentral-Arbeitsinspektorat,
1010 Wien, Stubenring 1

Für den Inhalt und Redaktion verantwortlich

Dr.ⁱⁿ Elsbeth Huber (ZAI),
Mag.^a Martina Molnar (human✓ware GmbH)
Mag.^a Julia Steurer (ZAI)

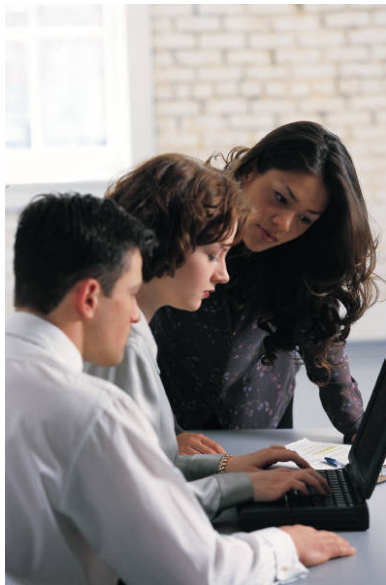
Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Wien, August 2013

Leitfaden für die Arbeitsinspektion zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen im Rahmen der Kontroll- und Beratungstätigkeit

Als Projektleiterin bin ich mit meinem Team für ein Teilprojekt verantwortlich. Die Aufgabe ist sehr interessant, aber die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Projektteams führt ständig zu Informationsmängeln, Verzögerungen, Zeitdruck und Doppelgleisigkeiten.

Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit



Alle Projektverantwortlichen haben gemeinsam analysiert, warum es immer wieder zu den Belastungen kommt. Seit wir vorab eine Machbarkeitsstudie durchführen und exakt überprüfbare Meilensteine setzen, klappt die Arbeit viel besser und mein Team und ich sind auch nicht mehr so frustriert.

Passende Maßnahmen setzen an der Quelle an und wirken kollektiv

Abb 1: Teambesprechung

Gefahren durch psychische Belastung bei der Arbeit, also arbeitsbedingte psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können entstehen, wenn die Arbeitsanforderungen und die verfügbaren Bewältigungsmöglichkeiten nicht zusammenpassen.

Dieses Ungleichgewicht führt bei längerer Dauer zu kurz- und langfristigen Fehlbeanspruchungen.

Arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können

Beispiele für Gefahren durch Belastungen bei der Arbeit

Physisch:

- Zwangshaltung am Arbeitsplatz
- Lärm
- Hitze
- Blendung
- Schwere Lasten manuell bewegen

Psychisch:

- Schlecht gewartete Arbeitsmittel
- Benutzungsunfreundliche Software
- Fehlende Informationen
- Kommunikationsmängel
- Mangelnder Handlungsspielraum
- Diskriminierende Arbeitsbedingungen
- Monotone Bedingungen
- Unzureichende Qualifizierung
- Schlechtes Arbeitsklima



Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit verursachen nicht nur psychische Beeinträchtigungen und Erkrankungen, sondern verstärken auch andere Erkrankungen wie z. B. Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Muskel-Skelett-Erkrankungen, Magen-, Darmerkrankungen, Schlafstörungen, Diabetes.

Immer mehr Personen müssen infolge psychischer Fehlbeanspruchungen die Frühpension antreten. Dies verursacht viel menschliches Leid, aber auch betriebswirtschaftliche und volkswirtschaftliche Kosten¹.

Beispiele für Präventivmaßnahmen

Physisch:

- Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung
- Lärminderung
- Klimatische Gestaltung
- Gestaltung der Lichtsituation
- Ergonomische Lastenhandhabung

Psychisch:

- Reparatur bzw. Ersatz von Arbeitsmitteln
- Ergonomische Software einsetzen
- Ausreichende Information
- Kommunikation planen
- Ausreichende Handlungsspielräume schaffen
- Chancengleichheit einräumen und leben
- Abwechslungsreiche Tätigkeit
- Maßnahmen zu ausreichender Qualifizierung
- Wertschätzendes Arbeitsklima

Abb. 2: Beispiele für Gefahren durch arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen und Präventivmaßnahmen

¹ Entnommen aus Vorblatt und Erläuterungen zur Novelle des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes 2013 (1983 der Beilagen XXIV. GP – Regierungsvorlage)

Inhaltsverzeichnis

1. Ziel des Leitfadens	6
1.1. Ganzheitliche Arbeitsplatzevaluierung physischer und psychischer Belastungen.....	6
1.2. Definition der Rolle und Aufgaben der Arbeitsinspektor/innen	6
1.2.1. Was ist die Aufgabe der Arbeitsinspektor/innen	6
1.2.2. Was ist nicht die Aufgabe der Arbeitsinspektor/innen	7
2. Vorbereitung der Besichtigung	7
2.1. Grund der Besichtigung	7
2.2. Hinweise auf Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit	8
2.3. Auswahl betrieblicher Gesprächspartner/innen	8
2.4. Mögliche Unterlagen im Betrieb / bei den Arbeitsinspektoraten	8
3. Vorgehen der AI bei Beratung und Kontrolle der Erfüllung von §§ 4, 5 und 7 ASchG in Betrieben (Arbeitsplatzevaluierung und Dokumentation).....	10
4. Kriterienkatalog zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung, Beurteilung, Maßnahmenfestlegung) psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion	11
5. Dimensionen, Kategorien und Beispiele arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können	13
6. Kriterien für die Arbeitsinspektor/innen zu Eignung und Einsatz von Messverfahren im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung.....	15
Anhang – Erläuterungen zum Leitfaden	18
Literatur	45

1. Ziel des Leitfadens

Dieser Leitfaden soll Arbeitsinspektor/innen praktisch, konkret und machbar dabei unterstützen, in Betrieben zum Thema Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen **informierend und beratend ins Gespräch zu kommen** und eine **Bestandsaufnahme** im Betrieb durchführen zu können.

Dies kann im Rahmen eines Anlassfalles, einer Routinekontrolle bzw. einer Schwerpunktaktion geschehen.

1.1. Ganzheitliche Arbeitsplatzevaluierung physischer und psychischer Belastungen

Alle Beschäftigten erleben durch ihre Arbeit immer gleichzeitig physische und psychische Anforderungen. Es arbeitet nicht nur ein Körper, der Bewegungen ausführt, sondern ein Mensch, der Situationen wahrnimmt, bewertet und darauf reagiert. Ohne psychische Prozesse wäre keine Arbeit durchführbar. Die Zweiteilung von physischen und psychischen Aspekten des Arbeitens widerspricht der Realität.

Bei der betrieblichen Arbeitsplatzevaluierung sollten daher stets die Aspekte ins Auge gefasst werden, die in irgendeiner Weise einen arbeitenden Menschen beeinträchtigen könnten – egal ob dies nun arbeitsbedingte Gefahren durch physische oder psychische Belastungen sind (**§§ 4 und 7 ASchG**).

1.2. Definition der Rolle und Aufgaben der Arbeitsinspektor/innen

Eine Besichtigung durch die Arbeitsinspektor/innen kann einerseits mit dem Ziel der Information und Beratung, der Unterstützung betrieblicher Ansätze, aber auch zur Kontrolle der betrieblichen Aktivitäten durchgeführt werden.

1.2.1. Was ist die Aufgabe der Arbeitsinspektor/innen

a) Informieren, Aufklären, Problembewusstsein herstellen, Beraten, Unterstützen

1. **Grundverständnis** über die Notwendigkeit der Prävention arbeitsbedingter physischer und psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können herstellen (**§§ 4 und 7 ASchG**).
2. **Hilfestellung** bezüglich Inhalte der Arbeitsplatzevaluierung, Vorgehen, Anforderungen an Messverfahren und Maßnahmen zur Reduktion arbeitsbedingter psychischer Belastungen sowie zur Beteiligung aller Zielgruppen anbieten.

b) Bestandsaufnahme und Bewertung der betrieblichen Aktivitäten und zwar ...

1. ... **ob der Arbeitsplatzevaluierungsprozess und dessen Durchführung ASchG-konform war** (Beteiligung der Beschäftigten, Evaluierung von jedem Arbeitsplatz/Arbeitsvorgang, Hinzuziehung von Präventivfachkräften (PFK) und erforderlichenfalls sonstigen geeigneten Fachleuten, etc.).
2. ... **ob die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen einschließlich der Dokumentation vorhanden ist (§§ 4, 5, 7 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG):**
Wurden arbeitsbedingte psychische Belastungen im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung ermittelt und beurteilt sowie bei Bedarf Maßnahmen gesetzt? Ist das Ergebnis in den Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten (SiGeDok) festgehalten?
3. ... **ob die Inhalte der Ermittlung und Beurteilung den gesetzlichen Vorgaben (§ 4 Abs. 1 iVm § 7 ASchG) entsprechen:** Entsprechen die Inhalte der Ermittlung und Beurteilung psychischer Belastungen den gesetzlichen Vorgaben, inkl. Berücksichtigung von Informationen zum neuesten Stand der Technik und der Erkenntnisse auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung?
4. ... **ob die Messverfahren zur Ermittlung den aktuellen Erkenntnissen auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung entsprechen (§ 3 Abs. 2 ASchG):**

Entsprechen die eingesetzten Messverfahren bei der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen den arbeitspsychologischen Standards? Näheres hierzu in Kapitel 6 sowie in den Erläuterungen zum Leitfaden (Anhang).

5. ... **ob eine Beurteilung der Gefahren und Festlegung von Maßnahmen vorliegt (§§ 4 und 7 ASchG):** Wurden die Ergebnisse der Ermittlung arbeitsbedingter psychischer Belastungen danach beurteilt, ob Handlungsbedarf besteht, also ob die Notwendigkeit von Maßnahmen vorliegt? Entspricht das Ergebnis dem gesetzlichen Stand bzw. den Erkenntnissen auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung? Wurden die bei Bedarf abgeleiteten Maßnahmen entsprechend umgesetzt? Werden die Maßnahmen auf Ihre Wirksamkeit hin überprüft?
6. ... **ob die Gefahrenbekämpfung an der Quelle und kollektiv wirksam erfolgt (§ 7 Abs. 3 und 8 ASchG)**
7. ... **ob eine ausreichende/adäquate Information und Unterweisung der Beschäftigten (inklusive Führungskräfte) durchgeführt wurde (§§ 12, 14 ASchG)**
8. ... **ob die Arbeitsplatzevaluierung genutzt und aktualisiert wird (§ 4 Abs. 4 und 5 ASchG)**

1.2.2. Was ist nicht die Aufgabe der Arbeitsinspektor/innen

Die Arbeitsinspektor/innen sind nicht diejenigen, die selbst die Ermittlung und Beurteilung von arbeitsbedingten psychischen Belastungen in Betrieben durchführen. Sie müssen daher selbst nicht im Detail erkennen und bewerten, welche Arbeitsbedingungen zu Fehlbeanspruchungen führen können.

Es kann aber sein, dass verschiedene **Indikatoren** auf das Vorliegen von arbeitsbedingten psychischen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können hinweisen (Informationen von Personen, Beschwerden bzw. anonyme Anzeigen, Wahrnehmung der Benachteiligung einzelner Personen bzw. Personengruppen, Eindrücke bei der Besichtigung im Betrieb, betriebliche Kennzahlen, etc.).

Arbeitsinspektor/innen entscheiden nicht, ob eine Beiziehung „sonstiger geeigneter Fachleute“ insbesondere Arbeitspsycholog/innen erforderlich ist, dies obliegt den Arbeitgeber/innen.²

2. Vorbereitung der Besichtigung

2.1. Grund der Besichtigung

- **Anlassfall** (z.B. Beschwerde, Kontaktaufnahme, anonyme Anzeige, Arbeitsunfall, Schwerpunktaktion)
- **Routinekontrolle** (Überblickskontrolle, Erhebung besonderer Aspekte)

² Arbeitspsycholog/innen sind auch nach der Novelle des ASchG keine Präventivfachkräfte (das sind nur Sicherheitsfachkräfte und Arbeitsmediziner/innen). Arbeitspsycholog/innen sind, wie schon vor der Novelle, „sonstige Fachleute“ (§ 82a Abs. 5 ASchG). Für „sonstige Fachleute“ gilt § 82b ASchG. Weitere Informationen auch auf www.arbeitsinspektion.gv.at bspw. Neuregelungen betreffend psychische Belastungen und Arbeitspsycholog/innen - ASchG-Novelle 2013

2.2. Hinweise auf Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit

- **Informationen durch Personen** (Arbeitgeber/innen, Präventivfachkräfte (PFK), Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP), Betriebsrat (BR)/Personalvertretung (PV), Mitarbeiter/innen, Behindertenbeauftragte, Jugendvertrauenspersonen, Gleichbehandlungsbeauftragte, etc.).
- **Kennzahlen** (Unfallquote, Krankenstandquote, Fehlerquote, Fluktuation, etc.).
- **Beobachtungen im Rahmen eigener Besichtigung** (Arbeitszeitüberschreitungen, keine Pausenregelung, fehlende Unterweisung, fehlende Ressourcen, mangelhafte Beteiligung verschiedener Personengruppen, etc.).

Da die Ermittlung, Beurteilung und Maßnahmenableitung im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung immer durchgeführt werden muss, um vorhandene Belastungen hinsichtlich ihres Risikopotentials abschätzen zu können, muss kein konkreter Anlass vorliegen. Wurden psychische Belastungen nicht bereits ermittelt und beurteilt und bei Bedarf Maßnahmen abgeleitet, muss die Arbeitsplatzevaluierung daher dahingehend angepasst werden (§§ 4, 7 ASchG).

2.3. Auswahl betrieblicher Gesprächspartner/innen

- **Für das ASchG zuständige Ansprechpersonen** wie Arbeitgeber/in, verantwortliche Beauftragte, Präventivfachkräfte, Sicherheitsvertrauenspersonen, Betriebsrat, Behindertenbeauftragte, Gleichbehandlungsbeauftragte, Jugendvertrauenspersonen.
- **Andere Personen** aus den Bereichen Personalmanagement, Qualitätsmanagement sowie gegebenenfalls auch Gesundheitsbeauftragte können beigezogen werden.
- **Beschäftigte**

2.4. Mögliche Unterlagen im Betrieb / bei den Arbeitsinspektoraten

Gibt es im Betrieb Aktivitäten, die Wirkung auf die Analyse und Reduktion von Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen haben können? Das könnten neben den Aktivitäten im Bereich des ArbeitnehmerInnenschutzes z.B. auch Ergebnisse aus Aktivitäten des Personalmanagements, Qualitätsmanagements, der Gleichbehandlungsbeauftragten, des Diversity-Managements, Corporate Social Responsibility, der betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) oder eines betrieblichen Eingliederungsmanagementprojektes (BEM) sein.

Diese bereits vorhandenen Daten können helfen, kritische Arbeitsbereiche und Tätigkeiten bzw. Belastungsfaktoren zu identifizieren und einen umfassenden Überblick über betriebliche Gegebenheiten zu bekommen. Diese Erkenntnisse und Ergebnisse können einen wichtigen Beitrag bei der Planung der Arbeitsplatzevaluierung leisten und die Arbeitsplatzevaluierung sinnvollerweise ergänzen, **ersetzen aber nicht die Durchführung einer Arbeitsplatzevaluierung.**

Diesbezügliche Unterlagen können beispielsweise sein:

- **Betriebliche Unterlagen**
- *Vorhandene Unterlagen zum ASchG*
 - Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente (SiGeDok) nach § 5 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG, DOK-VO,
 - Aufzeichnungen und Berichte der Präventivfachkräfte (Arbeitsmedizin, Sicherheitsfachkraft) und sonstiger Fachleute (z.B. Arbeitspsychologie) §§ 82b Abs.3, 84 ASchG (§ 80 B-BSG),
 - Begehungsprotokolle der Präventivfachkräfte,
 - Beinahe-Unfall-Meldungen, Unfallstatistik, Berufskrankheiten-Meldungen,

- Unterweisungs-Nachweise,
 - Protokolle zu den ASchG-bezogenen Sitzungen (ASA, etc.) nach § 88 ASchG (§ 84 B-BSG),
 - Arbeitszeitaufzeichnungen.
- *Weitere ergänzende Unterlagen zur Unterstützung bei der Planung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen*
- Unterlagen Personalmanagement: z.B. Zufriedenheitsbefragung der Mitarbeiter/innen, Kennzahlen zur Fluktuation, Krankenstandsquote, Weiterbildungs-, Fördermaßnahmen, Gleichstellungsberichte, Altersstrukturanalysen, etc.,
 - Unterlagen Qualitätsmanagement: z.B. Fehlerquote, Kundenbeschwerden, verschiedene Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements wie betriebliches Vorschlagswesen, TQM-Prozesse,
 - Unterlagen aus BGF-Aktivitäten wie z.B. Gesundheitsberichte oder Ergebnisse von BGF-Mitarbeiter/innenbefragungen, Unterlagen und Befragungsergebnisse aus Projekten zum Erhalt der Arbeitsfähigkeit bzw. betrieblichen Eingliederungsmanagement wie fit2work, etc.
- **Unterlagen der Arbeitsinspektorate**
 - Besichtigungsergebnisse, Berichte früherer Schwerpunktaktionen, Aufforderungen, Beschwerdeaufzeichnungen, Unfallmeldungen, BK-Meldungen.

3. Vorgehen der Arbeitsinspektion bei Beratung und Kontrolle der Erfüllung von §§ 4, 5 und 7 ASchG in Betrieben (Ermittlung und Beurteilung der Gefahren und Festlegung von Maßnahmen, Dokumentation)

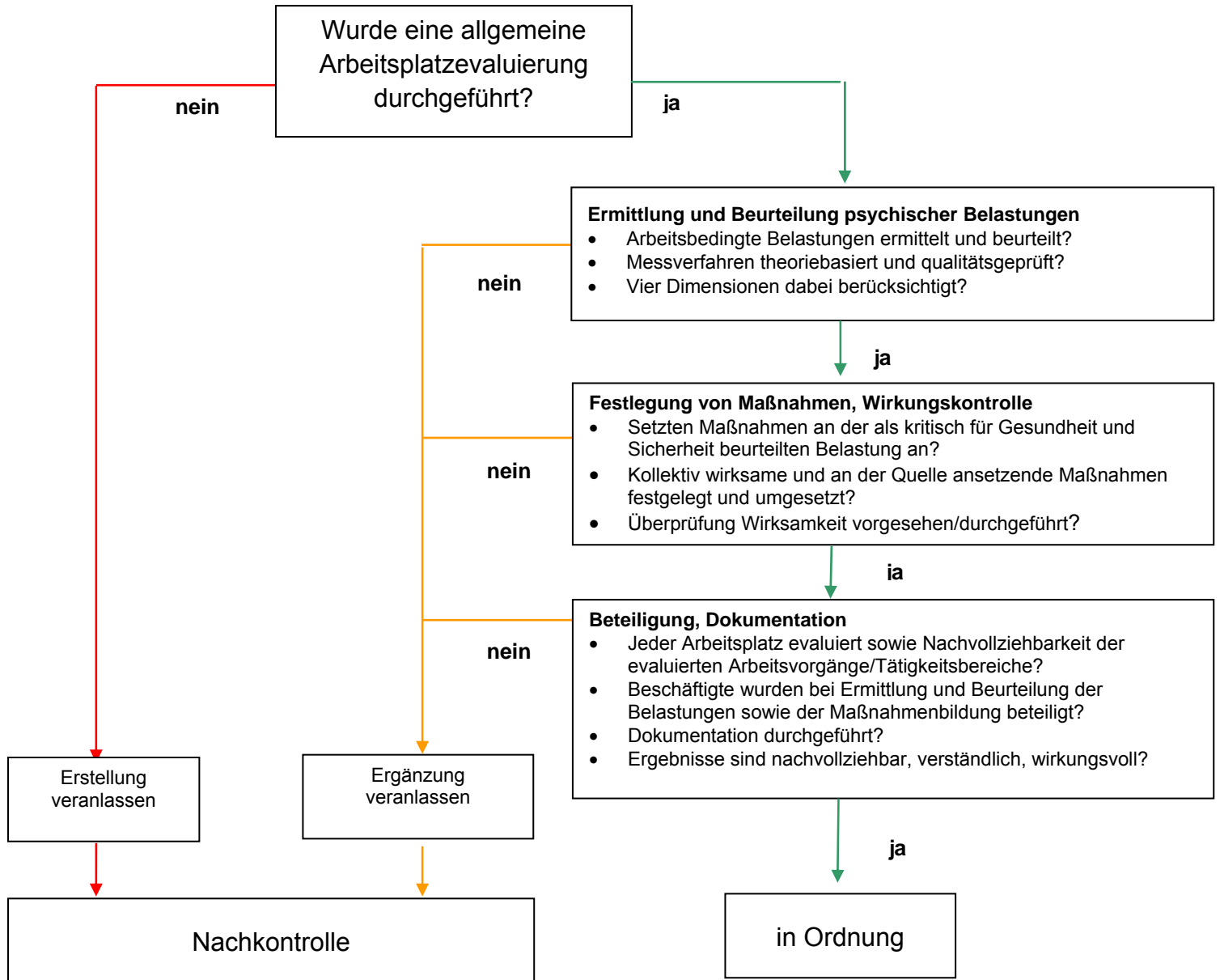


Abb. 3: Ablaufschema in Anlehnung an den Deutschen Länderausschuss für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik: Integration psychischer Belastungen in die Beratungs- und Überwachungspraxis der Arbeitsschutzbehörde der Länder. In: LASI-Veröffentlichung 52, Oktober 2009., S. 24

4. Kriterienkatalog zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung, Beurteilung, Maßnahmenfestlegung) psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion

Jede Arbeit ist mit physischen und psychischen **Anforderungen** verbunden. Stoßen diese Anforderungen an menschliche Grenzen, handelt es sich um **Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können**. Dies führt zu Beeinträchtigungen der Leistung, des Befindens, der **Gesundheit** und der **Sicherheit**.

In § 2 Abs. 7 ASchG werden die Begriffe **Gefahren** und **Gefahrenverhütung** definiert.

„Unter **Gefahrenverhütung** im Sinne dieses Bundesgesetzes sind sämtliche Regelungen und Maßnahmen zu verstehen, die zur Vermeidung oder Verringerung arbeitsbedingter Gefahren vorgesehen sind. Unter **Gefahren** im Sinne dieses Bundesgesetzes sind arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen zu verstehen, die zu Fehlbeanspruchungen führen.“

Im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung und Beurteilung von Gefahren; Festlegung von Maßnahmen; Dokumentation) ist daher zu prüfen, ob Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen vorliegen und ob gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen gesetzt und dokumentiert wurden.

Die folgenden Kriterien stehen bei der Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion im Mittelpunkt:

1. Wurde eine allgemeine Arbeitsplatzevaluierung -- einschließlich Dokumentation (§§ 4, 5 und 7 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG) im Betrieb / in der Arbeitsstätte durchgeführt?

2. Wurde im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung an jedem Arbeitsplatz / bei allen Arbeitsvorgängen mit einem dafür geeigneten Verfahren ermittelt und beurteilt, ob Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen vorliegen?

(Die ÖNORM EN ISO 10075-3 legt Grundsätze und Anforderungen für Messung und Erfassung von psychischer Arbeitsbelastung fest und spezifiziert Anforderungen an Messverfahren; zur Eignung von Messverfahren siehe auch Kapitel 6 dieses Leitfadens).

3. Wurden bei der Arbeitsplatzevaluierung folgende vier Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können einbezogen (§ 4 Abs.1 ASchG iVm § 7 ASchG)?

3.1. Belastungen durch **Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten** (z.B. hohe körperliche und/oder geistige Belastung, hohe emotionale Belastung wie etwa häufiger Umgang mit unzufriedenen Kund/innen, Über- oder Unterforderung durch die Aufgaben),

3.2. Belastungen durch das **Sozial- und Organisationsklima** (z.B. mangelnde Unterstützung durch Führungskraft bzw. Kolleg/innen, Benachteiligung/Nicht-Einbeziehung bestimmter Personengruppen, Informations- und Kommunikationsmängel, ungenügender Handlungsspielraum),

3.3. Belastungen durch die **Arbeitsumgebung** (z.B. ungünstige Beleuchtung, Lärm, ungünstiges Umgebungsklima, Platzmangel, mangelhafte Arbeitsplatzausstattung und Arbeitsmittel, benutzungsunfreundliche Software),

3.4. Belastungen durch die **Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation** (z.B. Doppelarbeit, unklare oder widersprüchliche Ziele/Zuständigkeiten und Rollenkonflikte, häufige Unterbrechungen, belastende Arbeitszeitgestaltung, keine Pausen, fehlende Information/Unterweisung).

4. Wie wurde bei der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen vorgegangen?

4.1. Werden bei der Arbeitsplatzevaluierung Ergebnisse/Verbesserungsvorschläge anderer betrieblicher Aktivitäten (z.B. BGF-Mitarbeiter/innenbefragungen und Gesundheitszirkel, Ergebnisse von Projekten der fit2work-Betriebsberatung etc.) genutzt?

4.2. Setzt die Arbeitsplatzevaluierung vorwiegend bei der **Quelle bzw. den Ursachen** der arbeitsbedingten psychischen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können an und nicht beim **Verhalten bzw. der Zufriedenheit der Personen** (§ 4 Abs. 1 iVm § 7 Z 3 ASchG)?

4.3. Erfolgt die Arbeitsplatzevaluierung mit **Vorrang für kollektiven Gefahrenschutz** (ganzheitlich, arbeitsorganisatorisch, nicht diskriminierend) vor individuellem Gefahrenschutz (§ 4 Abs. 1 iVm § 7 Z 8 ASchG)?

4.4. Wird die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen **in die allgemeine Arbeitsplatzevaluierung** (z.B. Arbeitsplatzevaluierung hinsichtlich Lärm/Vibrationen, Beleuchtung, nach Unfällen bzw. Beinahe-Unfällen, gehäufte arbeitsbedingte Erkrankungen) **integriert** (§ 4 ASchG)?

4.5. Wurden bei der Arbeitsplatzevaluierung **die aktuellen Erkenntnisse auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung berücksichtigt** und sind die Ergebnisse der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren sowie die durchzuführenden Maßnahmen zur Gefahrenverhütung schriftlich festgehalten (§§ 3 Abs. 2, 5 ASchG, § 2 Abs. 1 und 6 DOK-VO)?

4.6. Wie wird die **Umsetzung und Wirksamkeit** geprüft (§§ 4 Abs. 4 und 5 ASchG)?

5. Die Organisation der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen

5.1. **Wer ist Hauptzuständige/r** für die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen (z.B. interne Berater/innen wie Arbeitsmediziner/innen, Sicherheitsfachkräfte, Arbeitspsycholog/innen oder externe Berater/innen von AUVAsicher, eines AMZ oder eines STZ)?

5.2. Werden bei der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen die Mitarbeiter/innen (sowie SVP, BR/PV) **ausreichend und nachvollziehbar für den jeweilig zu evaluierenden Arbeitsplatz/Arbeitsvorgang beteiligt**?

5.3. Werden die **Ergebnisse der Arbeitsplatzevaluierung** in ausreichender Art und Weise an die BR/PV bzw. SVP bzw. beteiligte Beschäftigte **rückgemeldet** (Umsetzungstermine, Zuständigkeiten, Ansprechpersonen, Sprachverständnis berücksichtigt....)?

5. Dimensionen, Kategorien und Beispiele arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können

Die nachfolgende Übersichtstabelle zeigt die vier grundlegenden Dimensionen, die im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen erhoben werden müssen (§ 4 Abs. 1 iVm § 7 ASchG). Reduziert werden sollen diejenigen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können und so das Wohlbefinden langfristig einschränken sowie negative gesundheitliche Auswirkungen haben können.

Dimension	Kategorien arbeitsbedingter psychischer Belastungen	Beispiele für Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen (illustrativ, erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)
1. Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten	Körperliche Belastungen	Arbeitsbedingungen verlangen... Fehlhaltungen zu hohen Kraftaufwand zu hohe Genauigkeit / zu hohe Geschicklichkeit zu hohe Anforderungen an Sehen, Hören, Fühlen, etc.
	Geistige Belastungen	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... zu hohe Konzentration und Aufmerksamkeit zu hohe Informationsdichte zu hohe/niedrige Komplexität fehlende Ganzheitlichkeit der Tätigkeit monotone Arbeitsabläufe / kurzzyklische Tätigkeiten
	Emotionale Belastungen	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... interne und externe Konflikte (Umgang mit schwierigen Kunden, gewalttätige Übergriffe, ...) Freundlichkeitsdruck („Lächelstress“) belastenden Umgang mit Leid zu hohe Verantwortung für Personen bzw. Ergebnisse
	Qualifikationsprobleme	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... Aufgabenüberforderung Aufgabenunterforderung fehlende Einschulung/Unterweisung in Aufgaben fehlende/intransparente Entwicklungsmöglichkeiten
2. Sozial- und Organisationsklima	Mangelnde Zusammenarbeit quantitativ	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... zu viele Schnittstellen mit Vorgesetzten / Kolleg/innen / Kund/innen Alleinarbeit
	Mangelnde Zusammenarbeit qualitativ	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... mangelhafte Kommunikation fehlende Unterstützung durch Führungskraft / Kolleg/innen fehlende Rückmeldungen interne Konflikte (mit Kolleg/innen bzw. Führungskraft bis zu Mobbing) Belastung durch Diskriminierung (Geschlecht, Alter, Ethnie, Religion,...)
	Informationsmängel	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... fehlende Information/Unterweisung unklare, unvollständige, falsche Information
	Fehlender Handlungsspielraum	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... fehlende Gestaltungsmöglichkeiten bei der Organisation der Arbeit fehlende Mitwirkungsmöglichkeit bei arbeitsrelevanten Maßnahmen keine Einflussmöglichkeit auf Probleme und Lösungen

Dimension	Kategorien arbeitsbedingter psychischer Belastungen	Beispiele für Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen (illustrativ, erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)
3. Arbeitsumgebung	Klimatische Belastungen	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... sehr hohe/niedrige Temperaturen sehr hohe/niedrige Luftfeuchtigkeit sehr hohe/niedrige Luftbewegung ungenügende Steuerbarkeit des Klimas
	Akustische Belastungen	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... Lärm, der die Konzentration beeinträchtigt Lärm, der die Sprachverständlichkeit beeinträchtigt mangelnde Wahrnehmbarkeit/Unterscheidung von wichtigen Signalen
	Visuelle Belastungen	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... zu wenig Licht (Beleuchtungsniveau zu niedrig) zu viel Licht (Beleuchtungsniveau zu hoch, Blendung) fehlenden Lichtschutz an Fenstern ungenügende Steuerbarkeit des Lichts und des Lichtschutzes
	Platz und Flächen unzureichend	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... ungenügendes Platzangebot bezüglich der Aufgabenanforderungen Arbeitsflächen/Verkehrswege behindern Arbeitsbewegungen
	Ausstattung und Arbeitsmittel unzureichend	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... fehlende oder ungenügende Arbeitsplatzausstattung fehlende oder ungenügende Arbeitsmittel
	Belastende Gefahren	Belastung durch Unfallrisiken, gefährliche Arbeitsstoffe, Maschinen, etc. Persönliche Schutzausrüstung ist ungenügend
4. Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation	Ungenügend gestaltete Arbeitsprozesse	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... Doppel- und Mehrfacharbeit/Doppelgleisigkeiten unveränderbare Reihenfolge von Arbeitsschritten mangelnde Verfügbarkeit von erforderlichen Materialien
	Orientierungsmängel	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... unklare/widersprüchliche Ziele bzw. Aufgaben unklare Prioritäten unklare Zuständigkeiten unklare Qualitätskriterien
	Störungen und Unterbrechungen	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... fehlende Vorhersehbarkeit und Planbarkeit der Arbeit häufig wechselnde Prioritäten häufige Blockierungen und Unterbrechungen bei der Arbeit
	Belastende Arbeitszeitgestaltung	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... belastenden Schichtplan inadäquaten Wechsel zwischen Aktivitäts- und Erholungsphasen mangelhafte Pausengestaltung ständig überdurchschnittlich hohe Arbeitszeit
	Belastende Arbeitsmenge	Arbeitsbedingungen sind gekennzeichnet durch... mangelnde Erfüllbarkeit von Aufgaben in vorgegebener Zeit/Qualität unregelmäßige Arbeitsmenge nicht planbare Arbeitsmenge

Arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können treten in der Regel nicht isoliert auf, sondern oft als multiple Belastungen. Nachweislich haben bestimmte Kombinationen von Belastungen besonders deutliche Effekte auf das Befinden, die Gesundheit und Sicherheit.

Gut nachgewiesen ist z.B. das „Anforderungs-Kontroll-Modell“ von A. Karasek, das besagt wie sich hohe psychische Anforderungen in der Arbeit, kombiniert mit geringer Kontrolle über die Arbeitsaufgaben (=geringer Handlungsspielraum) negativ auf die Gesundheit auswirken.³

³ siehe z.B. auch in „psychische Belastungen am Arbeitsplatz sind einfach zu ermitteln – das Anforderungs-Kontroll-Modell“ von Heiko Firedel und Barbara Orfeld, für BKK Bundesverband, Deutschland

6. Kriterien für die Arbeitsinspektor/innen zu Eignung und Einsatz von Messverfahren im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung

Prinzipiell müssen qualitätsgesicherte Messverfahren zur Ermittlung und Beurteilung von psychischen Arbeitsbelastungen testtheoretischen Anforderungen an Verfahren, wie sie auch in ÖNORM EN ISO 10075-3:2004 beschrieben werden (Hauptgütekriterien sind Objektivität, Reliabilität und Validität) erfüllen.

Die Norm beschreibt auch Anforderungen hinsichtlich der Dokumentation für die Entwicklung eines Verfahrens zur Messung von psychischen Arbeitsbelastungen. Die notwendigen Angaben hierzu, wie Inhalt, Anwendungsbedingungen, etc. finden sich in ÖNORM EN 10075-3:2004 / 4.4.1. Anforderungen an die Dokumentation für Berichte über Messung und Erfassung sind in ÖNORM EN 10075-3:2004 / 4.4.2 beschrieben.

Ermittlung

Keinesfalls sind „selbstgestrickte“ Befragungen, Gruppengespräche, Beobachtungen, etc. zur Ermittlung und Beurteilung von arbeitsbedingten psychischen Belastungen zu verwenden, sondern nur nachgewiesenermaßen geeignete Messverfahren, die zum

- jeweiligen Betrieb,
- der zu verrichtenden Arbeitstätigkeit und
- zum evaluierenden Arbeitsplatz/Arbeitsbereich

thematisch, wie auch in der Art der Verfahrensvorgabe passen.

Es muss nicht immer standardisiert schriftlich befragt werden, es gibt auch standardisierte Gruppengespräche, standardisierte Einzelinterviews, standardisierte Beobachtungsverfahren, etc.

Die Vorgehensweise und Auswahl der Messverfahren ist stark von der vorhandenen betrieblichen Struktur und Organisation abhängig. Nähere Informationen, auch zur Prozessgestaltung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen, finden sich in dem Merkblatt „Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen nach dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)“ von BMASK, Arbeitsinspektion, WKÖ und IV.

<http://www.arbeitsinspektion.gv.at>

Eine systematisierte Darstellung und Beschreibung verschiedener Messverfahren, aber auch Informationen zu Arbeitsgestaltung, Umsetzung von wirkungsvollen Maßnahmen, Hintergründen und Erklärungen zu arbeitsbedingter psychischer Belastung finden sich auf der Website der **Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)**.

<http://www.baua.de>

Eine Hilfestellung zur Orientierung von passenden Verfahren zur Messung arbeitsbedingter psychischer Belastungen findet sich in der BAuA Toolbox. Die Toolbox kann betrieblichen Nutzer/innen den Zugang zur Ermittlung und Beurteilung psychischer Belastungen im Betrieb erleichtern.

Die BAuA untersteht als Bundesoberbehörde unmittelbar dem deutschen Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und ist eine Ressortforschungseinrichtung des Bundes, die das BMAS in allen Fragen von Sicherheit und Gesundheit berät und zur menschengerechten Gestaltung der Arbeit beiträgt. **Grundlage der Arbeit der BAuA** sind kurzfristig abrufbare fachliche Kompetenzen auf allen Gebieten des Arbeitsschutzes und der Arbeitsmedizin und die Fähigkeit, langfristig angelegte Fragestellungen kontinuierlich bearbeiten zu können, sowie Neutralität und Unabhängigkeit.

Beurteilung

Die Beurteilung der Messergebnisse muss nachvollziehbar geeignet sein um festzustellen, ob kritische Werte für Gesundheit und Sicherheit vorliegen:

- Gibt das Messverfahren selbst durch eine gesicherte Normierung Werte oder Kriterien an, sind diese zu berücksichtigen.
- Ansonsten erfolgt die Beurteilung, ob ein Handlungsbedarf zur Ableitung von Maßnahmen besteht mittels nachvollziehbarer arbeitswissenschaftlicher Kriterien

Tabelle 1 Orientierung zur Eignung eines Messverfahrens angelehnt an Toolbox der BAuA und der ONORM EN 10075: 1-3⁴

	Erforderlich	Anmerkungen
Zielsetzung der Messung:	arbeitsbedingte psychische Belastung	<p>Bei der Arbeitsplatzevaluierung werden Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit ermittelt, beurteilt und bei Bedarf Maßnahmen festgelegt sowie die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen überprüft, (§ 2 Abs. 7, § 4 iVm § 7 ASchG).</p> <p>Keine Zielsetzung der Messung ist daher eine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von individuellen psychischen Zuständen wie Depression, Burnout, etc. • Messung von (Fehl)-Beanspruchungen, Befinden, Gesundheit, etc. • verhaltensorientierte betriebliche Gesundheitsförderung (= nicht auf Arbeitsbedingungen bezogene Gesundheitsförderung) • Befragung der Mitarbeiter/innen mit dem Ziel der Erfassung der Arbeitsplatzzufriedenheit, Zufriedenheit mit den angebotenen Produkten, Commitment mit dem Betrieb, etc. <p>Die ÖNORM EN 10075-1 definiert psychische Belastung als „Die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken.“</p>
Gestaltungsbezug*: d.h. mit welchem Ziel wird gemessen	bedingungsbezogen, (quantitativ und/oder qualitativ) =verhältnisorientierte Messung	<p>„Mit bedingungsbezogenen Verfahren werden psychische Belastungen analysiert, die aus den Merkmalen der Arbeitsgestaltung resultieren. Die Analyse erfolgt unabhängig von individuellen Besonderheiten einzelner Personen. So wird z. B. nach dem Vorkommen (z. B. trifft zu, trifft nicht zu) oder nach dem Umfang (z. B. täglich, wöchentlich, monatlich, jährlich) von Störungen bei der Arbeit gefragt bzw. werden diese beobachtet.“</p> <p>„Personenbezogene Verfahren hingegen geben Aufschluss über mögliche Unterschiede zwischen den Beschäftigten hinsichtlich individueller Bewältigungsstrategien oder individueller Arbeitsweisen, was z. B. bei der Personalauswahl für Führungspositionen oder Hochsicherheitsbereiche eine Rolle spielt und personenbezogene Interventionen zur Folge haben kann. ... Bei personenbezogenen Verfahren werden die Beschäftigten mündlich bzw. schriftlich befragt oder psychophysiologische Messungen durchgeführt.“</p> <p>„Verhältnis- und Verhaltensprävention* In der Toolbox sind die Instrumente nach dem Gestaltungsbezug systematisiert in verhältnispräventive oder verhaltenspräventive Verfahren. Die Verhältnisprävention zielt dabei auf die Veränderungen der Arbeitsbedingungen ab. Gemeint sind z. B. Transparenz der Arbeitsabläufe, Kooperationserfordernisse, Rückmeldungen, Informationsdefizite, Zeitdruck u.a..“</p> <p>(Textauszug zu bedingungs- bzw. personenbezogene Messverfahren; Handbuch BAuA Toolbox Version 1.2, S. 5.)</p>

⁴ Messerverfahren in der BAuA Toolbox unter: http://www.baua.de/de/Informationen-fuer-die-Praxis/Handlungshilfen-und-Praxisbeispiele/Toolbox/Instrumente,%20Verfahren%20finden_content.html

theoretische Fundierung*:	Angabe des/der arbeitswissenschaftlichen theoretischen Konzepts/ Konzepte, nach dem das Messverfahren entwickelt wurde	Theoretische Konzepte sind häufig in Manualen mit wissenschaftlichem Hintergrund zum Verfahren angegeben. Bei Messverfahren, die in der BAuA-Toolbox gelistet sind, sind auch dort Angaben enthalten, wie z.B. Handlungsregulation, Regulationsbehinderungen, Belastungs-Beanspruchungskonzept, transaktionales Stressmodell, Handlungsregulationstheorie, Job-demand-control-Modell, Effort-Reward-Imbalance-Modell uvm.
Gütekriterien* (Aussagen zur Verfahrensgüte)	Erfüllung der Anforderungen der EN ISO 10075-3:2004, insbesondere Objektivität, Reliabilität, Validität	„Verfahren zur Erfassung psychischer Belastungen sollten wissenschaftlich, mathematisch-statisch geprüft sein (ISO 10075 – Teil 3), um gesichert psychische Belastungen zu ermitteln sowie gezielt Maßnahmen des Arbeitsschutzes ableiten zu können. Das ist bei jedem Verfahren eine schwierige und z. T. aufwendige Prozedur. Für jedes Verfahren ist eine Reihe von Gütekriterien zu prüfen. Mindestens drei Qualitätsstandards, die auch als Hauptgütekriterien angesehen werden (LIENERT; RATZ, 1998), sollten bei jeder Verfahrensentwicklung geprüft und angegeben werden: die Objektivität, die Reliabilität und die Validität.“ (Handbuch Toolbox Version 1.2 S. 19-20)
relevante gesetzliche Erfordernisse für die Ermittlung und Beurteilung	<p>§ 4 Abs. 1 ASchG in Verbindung mit § 7 ASchG definiert die grundlegenden Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten - Sozial- und Organisationsklima - Arbeitsumgebung - Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation 	<p>Neben den angeführten vier wichtigen Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen gem. § 4 Abs.1 Z 6 und § 7 Z 4a und Z 7 ASchG müssen darüberhinausgehend bei der Arbeitsplatzevaluierung auch die Gefahren durch psychische Belastungen bei</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Gestaltung und der Einrichtung von Arbeitsstätten - der Gestaltung und beim Einsatz von Arbeitsmitteln - der Verwendung von Arbeitsstoffen - der Gestaltung von Arbeitsplätzen <p>berücksichtigt werden</p>

Mit einem * gekennzeichnete Aspekte finden sich so in der Toolbox der BAuA

Anhang – Erläuterungen zum Leitfaden

Alle nachfolgenden Erläuterungen beziehen sich in ihrer Reihenfolge auf die Inhalte und Schlagworte des Leitfadens.

1. Ziel des Leitfadens

1.1. Ganzheitliche Arbeitsplatzevaluierung physischer und psychischer Belastungen

§ 2 ASchG	<p>§ 2 (7) Unter Gefahrenverhütung im Sinne dieses Bundesgesetzes sind sämtliche Regelungen und Maßnahmen zu verstehen, die zur Vermeidung oder Verringerung arbeitsbedingter Gefahren vorgesehen sind.</p> <p>Unter Gefahren im Sinne dieses Bundesgesetzes sind arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen zu verstehen, die zu Fehlbeanspruchungen führen.</p> <p>§ 2 (7a) Unter Gesundheit im Sinne dieses Bundesgesetzes ist physische und psychische Gesundheit zu verstehen.</p>
§ 3 ASchG	<p>§ 3 (1) ... Arbeitgeber haben die zum Schutz des Lebens, der Gesundheit sowie der Integrität und Würde erforderlichen Maßnahmen zu treffen, ...</p> <p>§ 3 (2) Arbeitgeber haben sich unter Berücksichtigung der bestehenden Gefahren über den neuesten Stand der Technik und der Erkenntnisse auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung entsprechend zu informieren.</p>
§ 4 ASchG Ermittlung und Beurteilung der Gefahren, Festlegung von Maßnahmen (Arbeitsplatz- evaluierung)	<p>§ 4 (1) Arbeitgeber sind verpflichtet, für die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer bestehenden Gefahren zu ermitteln und zu beurteilen. <i>Dabei sind die Grundsätze der Gefahrenverhütung gemäß § 7 anzuwenden.</i> Insbesondere sind dabei zu berücksichtigen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. die Gestaltung und die Einrichtung der Arbeitsstätte,2. die Gestaltung und der Einsatz von Arbeitsmitteln,3. die Verwendung von Arbeitsstoffen,4. die Gestaltung der Arbeitsplätze,5. die Gestaltung der Arbeitsverfahren und Arbeitsvorgänge und deren Zusammenwirken,6. <i>Die Gestaltung der Arbeitsaufgaben und der Art der Tätigkeiten, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsabläufe sowie der Arbeitsorganisation und</i>7. der Stand der Ausbildung und Unterweisung der Arbeitnehmer
§ 7 ASchG – Grundsätze der Gefahrenverhütung	<p>Im § 7 ASchG wird auf das ganzheitliche und integrierte Vorgehen im Arbeitnehmer/innenschutz hingewiesen, insbesondere in den Ziffern 3, 4, 4a, 7 und 8:</p> <p>Arbeitgeber haben bei der Gestaltung der Arbeitsstätten, Arbeitsplätze und Arbeitsvorgänge, bei der Auswahl und Verwendung von Arbeitsmitteln und Arbeitsstoffen, beim Einsatz der Arbeitnehmer sowie bei allen Maßnahmen zum Schutz der Arbeitnehmer folgende allgemeine Grundsätze der Gefahrenverhütung umzusetzen:</p> <ol style="list-style-type: none">3. Gefahrenbekämpfung an der Quelle;4. Berücksichtigung des Faktors „Mensch“ bei der Arbeit, insbesondere bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen sowie bei der Auswahl von Arbeitsmitteln und Arbeits- und Fertigungsverfahren, vor allem im Hinblick auf eine Erleichterung bei eintöniger Arbeit und bei maschinenbestimmtem Arbeitsrhythmus sowie auf eine Abschwächung ihrer gesundheitsschädigenden Auswirkungen;4a. <i>Berücksichtigung der Gestaltung der Arbeitsaufgaben und Art der Tätigkeit, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation;</i>7. Planung der Gefahrenverhütung mit dem Ziel einer kohärenten Verknüpfung von Technik, <i>Tätigkeiten und Aufgaben</i>, Arbeitsorganisation, <i>Arbeitsabläufen</i>, Arbeitsbedingungen, <i>Arbeitsumgebung</i>, sozialen Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz;8. Vorrang des kollektiven Gefahrenschutzes vor individuellem Gefahrenschutz;

1.2. Definition der Rolle und Aufgaben der Arbeitsinspektor/innen

Information und Beratung durch die Arbeitsinspektorate war und ist nötig

Der Arbeitnehmer/innenschutz, insbesondere die Arbeitsplatzevaluierung ist bis jetzt nicht zu 100 % in Betrieben, v.a. Klein- und Mittelbetrieben, verankert: Die Aufgaben und Pflichten im Bereich des Arbeitnehmer/innenschutzes sind in vielen Betrieben nach wie vor keine Selbstverständlichkeit. Es ist immer wieder die Erfahrung der Arbeitsinspektor/innen, dass Aufklärungs- und Überzeugungsarbeit zu leisten ist, was einmal mehr und einmal weniger erfolgreich gelingt.

Fortschritte sind jedoch erkennbar: Es muss gewürdigt werden, dass seit dem Inkrafttreten des ASchG 1995 große Fortschritte im Bereich der Prävention erzielt worden sind. Dies zeigt, dass langfristige und nachhaltige Prävention Zeit, Geduld und Konsequenz braucht, dann aber durchaus Effekte sichtbar werden.

Mit der **ASchG-Novelle 2013** (in Kraft seit 1.1.2013) wird die Wichtigkeit der psychischen Gesundheit und der Prävention arbeitsbedingter psychischer Belastungen stärker betont und Arbeitspsycholog/innen werden ausdrücklich als „sonstige geeignete Fachleute“ genannt, die von den Arbeitgeber/innen auch mit der Arbeitsplatzevaluierung beauftragt werden können.

sonstige Fachleute - Beiziehung § 4 (6) ASchG

Bei der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren und der Festlegung der Maßnahmen sind **erforderlichenfalls** geeignete Fachleute heranzuziehen. Mit der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren können auch die Sicherheitsfachkräfte und Arbeitsmediziner sowie sonstige geeignete Fachleute, wie Chemiker, Toxikologen, Ergonomen, insbesondere jedoch Arbeitspsychologen beauftragt werden. (§ 4 (6) ASchG)

Die Arbeitgeber/innen haben Arbeitspsycholog/innen (als „sonstige Fachleute“)

- „erforderlichenfalls“ bei der Evaluierung heranzuziehen und können sie auch mit der Evaluierung beauftragen (§ 4 Abs. 6 ASchG),
- „erforderlichenfalls“ für die Unterweisung heranzuziehen (§ 14 (1) ASchG),
- „erforderlichenfalls“ in den Angelegenheiten gemäß § 76 Abs. 3 bzw. § 81 Abs. 3 ASchG beizuziehen und können sie im Ausmaß von max. 25 % der Präventionszeit beschäftigen.

„**Erforderlichenfalls**“ bedeutet, dass die Arbeitgeber/innen je nach der in der konkreten Arbeitsstätte gegebenen Gefährdungs- und Belastungssituation beurteilen und entscheiden, ob für eine bestimmte Aufgabenstellung die fachlichen Qualifikationen der Sicherheitsfachkraft und der Arbeitsmediziner/in ausreichen oder eine sonstige Expertise erforderlich ist. Seit 1.1.2013 werden auch in der Ausbildung von Arbeitsmediziner/innen verstärkt Kenntnisse in Arbeits- und Organisationspsychologie und Evaluierung psychischer Belastungen vermittelt (eine entsprechende Novelle zur arbeitsmedizinischen Ausbildungsverordnung wurde mit BGBl. II Nr. 463/2012 kundgemacht). Arbeitspsycholog/innen sind, wie schon vor der Novelle, „**sonstige Fachleute**“ (§ 82a (5) ASchG). Für „sonstige Fachleute“ gilt § 82b ASchG.

- Zusammenarbeit § 82b (2) ASchG

Die Präventivfachkräfte, Belegschaftsorgane und sonstigen Fachleute haben zusammenzuarbeiten.

Bericht zur Tätigkeit der PFK / sonstigen Fachleute § 82b (3) und § 84 (3) ASchG

Gemäß §§ 82b (3) und 84 (3) ASchG haben Präventivfachkräfte und Arbeitspsycholog/innen (auch andere sonstige Fachleute) dem/der Arbeitgeber/in einen zusammenfassenden Bericht über ihre Tätigkeit samt Vorschlägen zur Verbesserung vorzulegen, der **auch eine systematische Darstellung der Auswirkung ihrer Tätigkeit** zu enthalten hat. Der/Die Arbeitgeber/in hat diesen Bericht den Sicherheitsvertrauenspersonen zu übermitteln. Wenn keine Sicherheitsvertrauenspersonen bestellt sind, ist dieser Bericht an geeigneter Stelle zur Einsichtnahme durch die Arbeitnehmer/innen aufzulegen.

**Weiterentwicklung des
Arbeitnehmer/innen-
schutzes nach § 3
ArbZG**

Die Arbeitsinspektion hat auf die Weiterentwicklung des Arbeitnehmer/innenschutzes zu achten. Dies gilt auch im Hinblick auf die **Zunahmen von Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen**. Dazu Textauszüge aus dem **Fehlzeitenreport 2012** (T. (2012): *Fehlzeitenreport 2012, Hauptergebnisse I-VII*):

„Den thematischen Schwerpunkt des Fehlzeitenreports 2012 bildet eine Untersuchung des Zusammenhanges zwischen Unternehmenskultur und Krankenstandshäufigkeit.“

„Ein klarer Aufwärtstrend ergibt sich weiterhin für die Häufigkeit von psychischen Erkrankungen, die, von einem geringen Niveau ausgehend, sowohl absolut als auch relativ zu den restlichen Krankheitsgruppen deutlich zunehmen. Dieser starke Aufwärtstrend dürfte aber zumindest teilweise auf eine Veränderung des Bewusstseins für und der diagnostischen Erfassung von psychisch bedingten Gesundheitsproblemen zurückgehen.“

„Eine Fülle an medizinischen und sozialwissenschaftlichen Studien hat die Bedeutung dieser stresstheoretischen Modelle untermauert und aufgezeigt, wie aus dem psychosozialen Umfeld gesundheitliche Beeinträchtigungen resultieren können. Die Unternehmenskultur ist Teil des psychosozialen Umfelds und steht mit diesen arbeitsmedizinischen Erklärungsmodellen und Erkenntnissen in direktem Bezug: Die Kultur, die in einem Unternehmen vorherrscht, beeinflusst einerseits die Vielfalt und Intensität der Belastungen, denen die Arbeitskräfte ausgesetzt sind, andererseits auch die angesprochenen kompensierenden Faktoren. Unternehmenskultur kann nur schwer erfasst werden, das hängt mit der Vielzahl an involvierten Ebenen (z. B. explizite Regeln, implizite Grundwerte) und Komponenten (z. B. Organisationsstruktur, Kommunikationsprozesse usw.) und deren Vernetzung zusammen. Aus der bisherigen Forschung gibt es dennoch ausreichende Hinweise dafür, dass die Kultur, in der wir bei der Arbeit eingetaucht sind, unsere Gesundheit sowohl positiv als auch negativ beeinflussen kann. Eine empirische Untersuchung anhand von aussagekräftigen österreichischen und europäischen Daten liefert klare Hinweise zur Validierung dieser Einschätzungen. **Auswertungen des European Working Conditions Survey (EWCS) für die EU und des Österreichischen Arbeitsklimaindex und Arbeitsgesundheitsmonitors (AGM) für Österreich lassen einen deutlichen und statistisch robusten Zusammenhang zwischen der Krankenstandsquote der Beschäftigten und Elementen wie Führungsqualität, soziale Unterstützung und Gratifikation erkennen.** Grundsätzlich überwiegt sowohl bei den österreichischen als auch bei den europäischen Beschäftigten hinsichtlich dieser Elemente der Unternehmenskultur eine positive Einschätzung.“

„Auch das Ausmaß an sozialer Unterstützung durch das Arbeitsumfeld wird insgesamt gut bewertet. Jene Gruppe von Arbeitskräften, die ihr betriebliches Umfeld negativ beurteilt, verzeichnet deutlich überdurchschnittliche Krankenstandsquoten. In der EU sind MitarbeiterInnen, die über die Qualität der Führung im Unternehmen negativ urteilen, im Jahr etwa zweieinhalb Tage mehr im Krankenstand als jene, die sehr gute Führungskräfte haben (bei einem Durchschnittswert von 7 Krankenstandstagen pro Jahr). Dieses Ergebnis berücksichtigt auch andere, für den Krankenstand relevante Faktoren wie das Alter und Geschlecht der Befragten sowie die Branche und die Präsenz von Arbeitsplatzbelastungen. Die Krankenstände der Beschäftigten, die sich bei der Arbeit nicht ausreichend unterstützt fühlen, und solche, die nur ein geringes Ausmaß an Gratifikation für ihre Leistung erhalten, weisen ebenso eine überproportionale Konzentration an Krankenständen auf ...“

„Eine gesundheitliche Beeinträchtigung muss sich aber nicht zwangsläufig in Form von höheren Fehlzeiten niederschlagen. Aus diesem Grund wurden die bereits erwähnten Elemente der Unternehmenskultur auch mit alternativen Gesundheitsindikatoren in Bezug gesetzt, insbesondere mit der Zahl an

Präsentismustagen und dem subjektiven Gesundheitszustand der Befragten. Diese Auswertungen zeigen, dass jene Beschäftigten, die eine sehr negative Einschätzung der Kultur in ihrem Unternehmen haben, nicht nur überdurchschnittlich viele Fehlzeiten verzeichnen, sondern auch ihre gesundheitliche Verfassung schlechter einstufen und öfter trotz gesundheitlicher Einschränkungen arbeiten gehen.“

„Eine hohe Qualität der Unternehmenskultur wirkt sich positiv auf die Motivation und Leistungsbereitschaft der Beschäftigten aus, im Umkehrschluss kann eine schlechte Unternehmenskultur die Produktivität auf vielfache Weise nachteilig beeinflussen. Vor allem fehlende Gratifikation kann zu Leistungszurückhaltung, ungerechtfertigten Fehlzeiten ("Flucht aus dem Feld") und zu einer erhöhten Fluktuation im Betrieb führen.“

Aber auch in den Jahren zuvor war die Zunahme der psychiatrischen Erkrankungen bereits Thema. Dazu ein Textauszug aus dem **Fehlzeitenreport 2009** (Leoni, T.(2009): *Fehlzeitenreport 2009. Krankheits- und unfallbedingte Fehlzeiten in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung*):

„Bemerkenswert ist ebenfalls der klare Aufwärtstrend der psychiatrischen Erkrankungen (...), der sich vor allem seit Mitte der 1990er-Jahre beschleunigte und auch in anderen Ländern, beispielsweise in Deutschland, beobachtet werden kann. Erkrankungen der Psyche sind die einzige Krankheitsgruppe, die zwischen 1994 und 2008 (von einem niedrigen Niveau ausgehend) einen absoluten Zuwachs an Fehlzeiten je Beschäftigten verzeichnete.

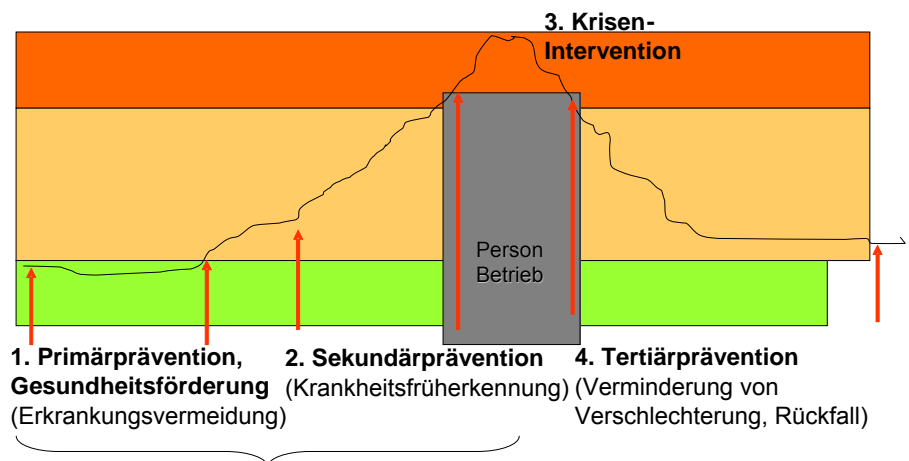
Die tatsächliche Bedeutung von psychischen Problemen für das Krankenstandgeschehen ist allerdings von diesen Zahlen nicht unmittelbar abzulesen. Einerseits ist davon auszugehen, dass sich im Zeitverlauf die Bereitschaft der Ärzte, gesundheitliche Probleme dem psychischen Bereich zuzuschreiben, tendenziell erhöht hat. Andererseits werden vermutlich zahlreiche Krankenstände, die mitunter auch eine psychische Ursache haben, aufgrund ihrer Symptomatik bei der Diagnoseerfassung anderen Krankheitsgruppen zugeschrieben. So können beispielsweise Allergien, Magenschmerzen, Kreislaufprobleme usw. eine Folge von Stress und psychischen Belastungen sein, ohne dass die daraus resultierenden Krankenstände Problemen der Psyche zugeschrieben werden.

Die große Bedeutung von psychischen Belastungen und Erkrankungen für die Arbeitswelt kann durch andere Quellen bestätigt werden. Umfragen haben wiederholt gezeigt, dass Depressionen, Stress und Angstkrankheiten zu den gesundheitlichen Problemen zählen, die am häufigsten von Beschäftigten im Zusammenhang mit ihrer Erwerbstätigkeit erwähnt werden (Dupré, 2001). Zudem kommen die Folgen von psychischen Problemen mit besonderer Stärke im langfristigen Horizont zum Tragen. So sind psychische Erkrankungen bei den österreichischen Männern die zweithäufigste und bei den Frauen die häufigste Ursache von Invaliditätspensionen (Biffi – Leoni – Mayrhuber, 2008).“

Grundverständnis für die Prävention arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können herstellen

Das Konzept des Arbeitnehmer/innenschutzes hat zum Ziel, arbeitsbedingten Gefahren und Belastungen vorzubeugen. Insbesondere die Arbeitsplatzevaluierung dient diesem Zweck. Durch sie soll rechtzeitig festgestellt werden, ob neue, bisher vernachlässigte Risiken vorliegen und es sollen Maßnahmen zu deren Vorbeugung oder Reduktion abgeleitet werden, bevor Beeinträchtigungen des Befindens, Erkrankungen oder Unfälle auftreten.

Prävention findet statt, bevor Menschen akut krank werden



Arbeitsplatzevaluierung und Maßnahmen

Abb.

4.: Modell von Präventionsphasen. In: Molnar M.: *Psychische Belastungen: Evaluierung – Vorbeugung – Arbeitsgestaltung*. In: *Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft*. 5. Auflage. Bohmann-Verlag, 2010

1. Primärprävention (ArbeitnehmerInnen-schutz) und Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)
2. Sekundärprävention
3. Krisenintervention
4. Tertiärprävention

Bevor akute physische oder psychische Krisen bei Personen oder Personengruppen (Teams, Abteilungen, ganze Organisationsgruppen, etc.) in einem Betrieb tatsächlich unübersehbar werden, gibt es mindestens zwei Phasen der Entwicklung dorthin. In beiden Phasen gibt es Möglichkeiten der Arbeitsplatzevaluierung und Prävention im Betrieb:

1. **Primärprävention / Gesundheitsförderung:** In der ersten Phase befinden sich Personen und Personengruppen mit Schwankungen physisch und psychisch weitgehend im „grünen Bereich“. Das bedeutet, die Unfallraten und Krankenstände sind niedrig, es gibt eine geringe Fluktuation, es treten kaum Qualitätsmängel auf, die Stimmung ist von Zufriedenheit und sozialer Entspantheit geprägt. Die Arbeitsplatzevaluierung von physischen und psychischen Arbeitsbelastungen bestätigt, dass sich die Befunde Großteils im positiven Bereich befinden. Die Strategie eines Unternehmens und des Managements muss es an dieser Stelle sein, die gute Qualität der Arbeitsbedingungen zu erhalten und zu fördern sowie sensibel für Veränderungen zu sein.
2. **Sekundärprävention:** Es treten erste physische oder psychische Symptome auf der Personen- oder Gruppenebene auf, es kommt vermehrt zu Unfällen, Krankenständen, Fluktuation, Qualitätsmängeln, Unzufriedenheit und Konflikten. Die Arbeitsplatzevaluierung von physischen und psychischen Belastungen zeigt, dass die Befunde verstärkt zum kritischen Bereich tendieren. Die Strategie eines Unternehmens und des Managements muss an dieser Stelle sein, die Veränderungen wahrzunehmen, die Ursachen zu analysieren und Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Bleiben die Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit unverändert aufrecht und ändert sich auch an den Ressourcen zu deren Bewältigung nichts, treten in der Regel irgendwann personen- und betriebsbezogene Krisen auf:

Krisenintervention: Ist eine akute Krise auf Personen- oder Gruppenebene entstanden, so ist das „normale“ Weiterarbeiten oft unmöglich. Personen oder Personengruppen sind krank und arbeitsunfähig, verlassen das Unternehmen, Qualitätsprobleme sind evident, die Stimmung ist negativ und konfliktuell.

Unternehmen und Management können an dieser Stelle nicht mehr präventiv tätig sein, sondern nur versuchen, die Bewältigung der Krise ohne weitere Eskalation zu unterstützen und dafür entsprechende Ressourcen einzusetzen (akute Krisenintervention auf individueller und Gruppen-Ebene).

Tertiärprävention: Nach der Krise ist es nicht mehr so wie vorher. Sowohl auf individueller als auch auf Gruppen-Ebene sind die betroffenen Menschen verletzlich für die bereits einmal erfahrenen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können.

Unternehmen und Management sollten für Bedingungen sorgen, die weitere Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können, zu vermeiden und Ressourcen zur Bewältigung der Arbeitsbedingungen anbieten (optimale Gestaltung von Arbeitsbedingungen zum Erhalt der physischen und psychischen Gesundheit und zur Verhinderung eines „Rückfalls“). Gegebenenfalls sind beispielsweise systematische, betriebliche Maßnahmen zur Wiedereingliederung betroffener Personen hilfreich.

„Burnout, Depression, Panik, Mobbing, ...“

Häufig fallen in Betrieben Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen erst dann auf, wenn deren Wirkungen chronisch und unübersehbar geworden sind (Beanspruchungseffekte treten in Form von krisenhaften Reaktionen auf). Solche krisenhaften Effekte werden oft als schwere Erschöpfungserscheinungen (häufig als Burnout, Depression, bezeichnet) oder als schwere Konflikte (verschiedene Eskalationsstufen bis hin zu Mobbing und Diskriminierung bestimmter Personengruppen) sichtbar.

Führungskräfte und Kolleg/innen sind auch „in der Krise“

Sie haben aber nicht nur Wirkung auf die Gesundheit der betroffenen Personen, sondern auch in deren Arbeitsumfeld. Führungskräfte und Kolleg/innen sind von der Krise betroffen und damit befasst. Eine solche Situation beeinträchtigt die „alltägliche“ Zusammenarbeit und „alltägliche“ Arbeitsausführung von vielen Menschen.

Krisenintervention, aber nicht Prävention

Es geht bei der Krisenintervention um die Beendigung und Bewältigung einer bereits akuten Situation und nicht mehr um Vorbeugung oder Prävention.

Betriebliche Krisen

Aber psychische Krisen sind nicht nur auf der Personenebene beobachtbar, auch Betriebe/Organisationen können psychische Krisen haben. Sind die Arbeitsbedingungen für viele Menschen mit chronischen Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen verbunden, können Unzufriedenheit, Konfliktneigung, Fluktuation, Fehler- und Unfallhäufigkeit, Intoleranz und Ausgrenzung etc. in den betroffenen Organisationseinheiten sichtbar steigen.

Rechtzeitige Prävention

Eine sinnvolle Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen muss frühzeitig aufzeigen, wo Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können bzw. wo gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen und Ressourcen vorliegen und entsprechende Maßnahmen zur Vorbeugung krisenhafter Entwicklungen setzen.

2. Vorbereitung der Besichtigung

2.1. Grund der Besichtigung

	Der jeweilige Anlass bzw. dessen Vermittlung an die betrieblichen Gesprächspartner/innen erzeugt unterschiedliche Erwartungshaltungen.
Anlass	Beispiel der Arbeitsinspektion: Arbeitsinspektor/in wurde durch Betriebsrat in ein Krankenhaus gerufen. Es ging um den Reinigungsdienst. Anlass waren hohe Krankenstandzahlen, Konflikte mit Reinigungsleitung, Konflikte untereinander bezüglich der Arbeitsorganisation, Stress wegen sich ständig ändernder Anforderungen (Abteilungswechsel).
Routinekontrolle - Überblickskontrolle - Erhebung besonderer Aspekte	Beispiel der Arbeitsinspektion: Arbeitsinspektor/in ist auf Routinekontrolle bei den Pflegenden in einem Pflegeheim. Im Gespräch mit der Betriebsrätin geht es auch um Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen im Umgang mit Sterbenden und Demenzkranken sowie um Gewalt in der Pflege und körperliche Belastungen durch Heben und Tragen.

2.2. Hinweise auf Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit

Indikatoren für potentielle arbeitsbedingte psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können	Wie grundsätzlich bei allen potentiellen betrieblichen Gefahren und Belastungen gibt es für die Arbeitsinspektor/innen auch beim Thema Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen lediglich stichprobenartige Möglichkeiten, das Vorliegen derartiger Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können selbst zu prüfen.
- Personen - Kennzahlen (qualitativ, quantitativ) - Wahrnehmungen	Analog der Gefahren durch körperliche Belastungen lassen sich Hinweise dazu auf verschiedenen Ebenen finden, wie zum Beispiel: Informationen durch Personen: Hinweise, Beschwerden und Informationen der Arbeitgeber/innen, Präventivfachkräfte, SVP, aus dem Betriebsrat bzw. der Personalvertretung, der Mitarbeiter/innen, Behindertenbeauftragte, Gleichbehandlungsbeauftragte etc. Kennzahlen (qualitativ, quantitativ): Auffälligkeiten bezüglich Unfall- bzw. Binaeunfall-Aufkommen, Krankenstandquote, Fehlerquote bzw. Qualitätsmängel, Fluktuation, PFK-Berichte, BGF-Vorschläge, BEM-Ergebnisse etc. Beobachtungen im Rahmen eigener Besichtigungen: Beobachtungen von Zuständen oder Vorgängen im Rahmen von Besichtigungen (z.B. AZ-Überschreitungen, fehlende Pausen, mangelnde Unterweisung / Information / Beteiligung einzelner AN-Gruppen).

2.3. Auswahl betrieblicher Gesprächspartner/innen

ASchG-zuständige Personen	Für Personen, die auch schon bisher mit der Prävention und ASchG befasst waren (Arbeitgeber/in, Präventivfachkräfte, SVP, Betriebsrat, Behindertenbeauftragte, Gleichbehandlungsbeauftragte, Jugendvertrauenspersonen), gibt es eine gewisse Vertrautheit mit dem Thema und der Organisation des Arbeitnehmer/innenschutzes.
Sonstige Personen - Personalmanagem. - Qualitätsmanagem. - Gesundheitsbeauftragte/r	Im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen geht es sowohl um die üblicherweise erhobenen „hard facts“ (Gefahren durch physische Belastungen) als auch um die in der Organisation bestehenden „soft facts“. Damit befassen sich auch Personen aus dem Bereich Personalmanagement, Qualitätsmanagement oder gegebenenfalls Gesundheitsbeauftragte bzw. können auch Verbesserungsvorschläge einbringen. Diese Personengruppen sind möglicherweise mit dem Thema und der Organisation des Arbeitnehmer/innenschutzes nicht in gleicher Weise vertraut, können aber einen wesentlichen Beitrag leisten.

2. 4. Mögliche Unterlagen im Betrieb / bei den Arbeitsinspektoraten

Betriebliche Unterlagen

Es können die „klassischen“ ASchG-bezogenen Unterlagen bereits Informationen zu Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen enthalten, ohne dass dies den zuständigen Personen im Betrieb bewusst sein muss.

Aber auch andere betriebliche Aktivitäten können relevante Informationen zu arbeitsbedingten psychischen Belastungen enthalten. Alle diese Unterlagen können bezüglich der Frage betrachtet werden, ob potentielle arbeitsbedingte psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können darin angesprochen werden.

ASchG

- SiGeDok nach § 5 ASchG sowie nach § 23 KJGB, § 2a MSchG,
- Aufzeichnungen und Berichte der Präventivfachkräfte (Arbeitsmedizin, Sicherheitsfachkraft) und sonstiger Fachleute (z.B. Arbeitspsychologie), etc.,
- Verbesserungsvorschläge, Begehungsprotokolle,
- Berichte ASchG-bezogener Sitzungen (ASA, etc.) nach § 88 ASchG (§ 84 B-BSG),
- Beinahe-Unfälle Meldungen, Berufskrankheiten-Meldungen,
- Arbeitszeitaufzeichnungen.

aus Personalbereich, Qualitätsbereich, BGF-Bereich, Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) wie z.B. fit2work etc.

In vielen Betrieben existieren auch aus anderen Bereichen Unterlagen, die direkten oder indirekten Bezug auf arbeitsbedingte psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können haben können. Eine Reihe von Managementstrategien und –werkzeugen beschäftigen sich mit der Analyse und Gestaltung der betrieblichen Organisation, der Arbeitsabläufe und –prozesse. Zugleich wird damit aber auch die Qualität der Arbeitsbedingungen beeinflusst, was wieder einen Zusammenhang mit Themen der Prävention haben kann. Hinweise darauf können beispielsweise zu finden sein in:

- Unterlagen des Personalmanagements wie z.B. Befragungen von Mitarbeiter/innen, Kennzahlen zu Fluktuation, Krankenständen, Weiterbildungs- und Fördermaßnahmen, Gleichstellungsberichte, Altersstrukturanalysen, etc.,
- Unterlagen des Qualitätsmanagements wie z.B. Fehlerquote, Kundenbeschwerden, Qualitätsmanagement-Tools (wie betriebliches Vorschlagswesen, TQM, etc.),
- Unterlagen aus BGF-Aktivitäten wie z.B. Gesundheitsberichte, Gesundheitszirkel-Vorschläge und beschlossene Maßnahmen, etc.),
- Unterlagen und Befragungsergebnisse aus Projekten zum Erhalt der Arbeitsfähigkeit oder des Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM), wie z.B. der fit2work-Betriebsberatung.

Wenn diese Unterlagen Daten zu und Hinweise auf Gefahren durch arbeitsbedingte psychischen Belastungen enthalten, sollte diese Tatsache gegenüber den betrieblichen Gesprächspartnern gewürdigt werden. Diese Anerkennung erleichtert es auch, weitere und ergänzende Schritte zur Vervollständigung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können im Betrieb zu setzen.

Die vorliegenden Unterlagen sind dann zu sichten und entsprechend dem **„Kriterienkatalog zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion„** zu bewerten (inhaltliche, methodische, organisatorische Merkmale).

Unterlagen der Arbeitsinspektion

Besichtigungsergebnisse, Strafanzeigen, Beschwerden-Aufzeichnungen, Berichte früherer Schwerpunktaktionen, Arbeitsunfall-Meldungen, Berufskrankheiten-Meldungen.

3. Vorgehen der Arbeitsinspektion bei Beratung und Kontrolle der Erfüllung von §§ 4 , 5 und 7 ASchG in Betrieben

Die Schritte folgen – auch bei der Beratung und Kontrolle bezüglich arbeitsbedingter psychischer Belastungen – dem gleichen Ablauf bisheriger betrieblicher Besichtigungen. Dementsprechend ist auch der „**Kriterienkatalog zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion**“ aufgebaut:

Wurde eine allgemeine Arbeitsplatz-evaluierung durchgeführt?

Zuerst wird festgestellt, ob überhaupt eine allgemeine Arbeitsplatzevaluierung vorliegt.

→ Fehlt diese, muss deren Erstellung veranlasst werden.

Arbeitsbedingte psychische Belastungen ermitteln und beurteilen

Gibt es Arbeitsplatzevaluierungsunterlagen bzw. im Detail festgestellte Aussagen zum Schutz vor Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen?

→ Fehlen Aussagen zu arbeitsbedingten psychischen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können oder sind unvollständig, wird eine Erstellung bzw. Ergänzung veranlasst.

Messverfahren theoriebasiert und qualitätsgeprüft

Liegen Unterlagen zu arbeitsbedingten psychischen Belastungen vor, werden diese danach geprüft, ob sie die erforderlichen Inhalte (belastungsbezogene Erhebung von Arbeitsaufgaben und –tätigkeiten, Sozial- und Organisationsklima, Arbeitsumgebung, Arbeitsabläufe und –organisation) der gesetzlichen Vorgaben gem. § 4 Abs. 1 iVm § 7 ASchG erfüllen.

alle Dimensionen erfasst

→ Fehlen hier wesentliche Elemente oder sind unvollständig, wird eine Erstellung bzw. Ergänzung veranlasst.

Beurteilung, Maßnahmenfestlegung

Wurden Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen festgestellt, dann wird auch geprüft, ob entsprechende kollektiv wirksame und an der Quelle ansetzende Maßnahmen festgelegt bzw. terminisiert und dokumentiert wurden.

→ Fehlen hier wesentliche Elemente oder sind unvollständig, wird eine Erstellung bzw. Ergänzung veranlasst.

Überprüfung der Wirksamkeit und Beteiligung

Außerdem wird die Organisation der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen in Bezug auf Zuständige, Beteiligung, Ergebnisrückmeldung etc. geprüft.

4. Kriterienkatalog zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung, Beurteilung, Maßnahmenfestlegung) psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion

Begriffsklärung: Gefahren durch psychische Belastung bei der Arbeit, (Fehl-)beanspruchung, Stress

Die Checkliste soll die Arbeitsinspektor/innen dabei unterstützen, geeignete Erhebungsfragen zum Vorliegen einer betrieblichen Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen zu stellen. Die darin verwendeten Begriffe werden nachfolgend genauer erläutert:

Anforderung	<p>Darunter versteht man alle objektiven Erfordernisse, die zur Erfüllung einer bestimmten Aufgabe nötig sind. Die Arbeitsaufgabe, Arbeitsumwelt, Arbeitsorganisation und die Arbeitsmittel stellen bestimmte Anforderungen an den Menschen. Menschen können auf Basis ihrer Leistungsvoraussetzungen diese Anforderungen mehr oder weniger gut bewältigen.</p> <p>Beispiel Lagerarbeiterin: Eine Lagerarbeiterin muss am Vormittag in knieender Haltung Daten mit kleiner Schrift von auf dem Boden stehenden Kisten ablesen und in eine Liste eintragen (Arbeitsaufgabe, Arbeitsmittel). Im Lager ist es mit einer Beleuchtungsstärke von 250 Lux eher dunkel (Arbeitsumgebung). Die Daten müssen dann bis Mittag von der Liste mit einem fehleranfälligen PC-Programm (Arbeitsmittel, Arbeitsorganisation) übertragen werden.</p>
Belastung - physisch - psychisch	<p>Arbeitende Menschen werden durch Anforderungen belastet. Belastungen sind in der Arbeitswissenschaft neutrale Einwirkungen auf den Menschen. Belastungen sind weder gut noch schlecht. Sie beschreiben, welche physischen und psychischen Anforderungen auf den Menschen wirken. Passen die Belastungen zu den menschlichen Leistungsvoraussetzungen, dann sind sie gut zu bewältigen, anregend und fördern Weiterentwicklung.</p> <p>Die ÖNORM EN ISO 10075 definiert psychische Belastungen als die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Psychische Vorgänge umfassen Wahrnehmungs-, Informationsverarbeitungs- sowie emotionale Prozesse.</p> <p>Beispiele: Eine physische Belastung liegt vor, wenn jemand sein Herz-Kreislauf-System oder die Muskeln beim Sport trainiert. Zugleich ist die Temperatur beim Training und die Kleidung eine weitere Belastungsgröße.</p> <p>Eine psychische Belastung ist beispielsweise das Erlernen einer neuen Software, ein Beratungsgespräch mit einem Kunden, das Lenken eines Busses. Zusätzlich wirksame Belastungen dabei könnten die Art der Umgebungsgeräusche im Umfeld und Termindruck sein.</p> <p>Beispiel Lagerarbeiterin: Die Lagerarbeiterin hat wechselnde physische Belastungen durch unterschiedliche Körperhaltungen und unterschiedliche visuelle Anforderungen. Sie hat auch wechselnde psychische Anforderungen beim Ablesen von Daten und bei der Eingabe dieser Daten in den Computer.</p>
Gefahren durch Belastungen bei der Arbeit - physisch - psychisch	<p>Gefahren durch Belastung bei der Arbeit = Belastung die zu Fehlbeanspruchung führt</p> <p>Eine Gefahr durch arbeitsbedingte Belastung besteht, wenn zu viel, zu wenig oder falsche Anforderungen vorliegen, die den menschlichen Leistungsvoraussetzungen nicht entsprechen.</p> <p>Beispiele: Eine physische Belastung, die zu Fehlbeanspruchung führt entsteht, wenn ein 15jähriger Lehrling mit 60 kg mehrere 25 kg Zementsäcke transportieren soll. Dies entspricht seinen Leistungsvoraussetzungen nicht und kann daher zu einer Überforderung führen.</p> <p>Eine Gefahr durch psychische Belastung bei der Arbeit liegt vor, wenn ein/e Programmierer/in gleichzeitig programmieren und Hotline-Dienste verrichten soll. Die Aufgaben widersprechen einander und führen zu einer psychischen Überforderung.</p>

Beispiel Lagerarbeiterin: Die Lagerarbeiterin erlebt Belastungen, die zu Fehlbeanspruchung führen (knieende Zwangshaltung, erschwerte Lesbarkeit wegen Dunkelheit und Schriftgröße) und ist Gefahren durch psychische Belastungen ausgesetzt (Softwareprobleme bei der Aufgabendurchführung am PC unter Zeitdruck).

Leistungsvoraussetzung

- physisch
- psychisch

Die Leistungsvoraussetzungen des Menschen bestimmen, in welchem Maße Menschen zur Bewältigung bestimmter Anforderungen physisch und psychisch in der Lage sind.

Beispiele: Bei Menschen mit Hitze Arbeitsplätzen muss regelmäßig arbeitsmedizinisch geprüft werden, ob die Leistungsfähigkeit des Herz-Kreislauf-Systems diese Tätigkeit noch zulässt.

Ein/e Mitarbeiter/in mit Überwachungstätigkeit kann nicht 30 Alarme gleichzeitig wahrnehmen, richtig bewerten und passende Entscheidungen treffen. Dies überfordert die menschliche Informationsverarbeitungskapazität.

Beispiel Lagerarbeiterin: Die Lagerarbeiterin (und jeder andere Mensch) wird durch eine länger andauernde knieende Position falsch belastet, weil eine solche Körperhaltung nicht den natürlichen ergonomischen Gegebenheiten unseres Stütz- und Bewegungsapparates entspricht. Zugleich hat auch jedes menschliche Auge bezüglich der lesbaren Zeichengröße und Lichtsituation Leistungsgrenzen. Werden diese Leistungsvoraussetzungen nicht beachtet, können Menschen die von ihnen verlangten Leistungen nicht oder nur ungenügend (fehlerhaft, langsam) ausführen.

Beanspruchung Fehlbeanspruchung

- physisch
- psychisch

Sind Arbeitsanforderungen also nicht kompatibel mit den menschlichen Leistungsvoraussetzungen, führt das zu Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können. Eine Beanspruchung ist die individuelle Wirkung einer Belastung auf einen Menschen. Die gleiche Belastung kann bei verschiedenen Menschen zu unterschiedlichen Beanspruchungen führen. Was bei einer Person nur eine Beanspruchung ist, ist für die andere bereits eine Fehlbeanspruchung.

Beispiele: Die Beanspruchung durch das Tragen eines 25 kg Zementsackes ist für einen 30jährigen 120 kg-Mann, einen 15jährigen Lehrling mit 60 kg und eine 55jährige 50 kg-Frau unterschiedlich (hier auch § 5 Z 1 KJBG-VO – Verbot von Arbeiten unter besonderen Belastungen – und § 6 ASchG – Einsatz von Arbeitnehmer/innen – zu beachten).

Wenn ein/e Programmierer/in gleichzeitig programmieren und Hotline-Dienste verrichten soll, dann liegt eine Gefahr durch psychische Belastung wegen widersprüchlicher Arbeitsaufgaben vor. Die/der Programmierer/in wird dadurch fehlbeansprucht.

Beispiel Lagerarbeiterin: Die Lagerarbeiterin ist 54 Jahre alt und hat eine „Altersweitsichtigkeit“. Eine andere Kollegin ist in der Lage, in der vorherrschenden Lichtsituation im Lager die Zeichen auf den Kisten besser und schneller zu erkennen. Die Anforderung/Belastung der Aufgabe „Daten von Kisten am Boden ablesen“ ist für alle ausführenden Personen immer gleich. Aber die Wirkung dieser Anforderung, also die individuelle Beanspruchung, ist für die beiden genannten Personen unterschiedlich. Das Ablesen der Zeichen führt bei der 54jährigen Lagerarbeiterin zu einer Fehlbeanspruchung.

Stress

Beim Begriff Stress *„... handelt es sich dabei stets um Reaktionen auf Herausforderungen in einer als wichtig eingeschätzten Situation, die mit den vorhandenen Mitteln und Fähigkeiten nicht bzw. nicht angemessen gemeistert werden können“*

Siegrist, J. und Dragano, N. (2008, S. 305).

„Stress ist ein als unangenehm erlebter Zustand, der von der betroffenen Person als bedrohlich, kritisch, wichtig und unausweichlich erlebt wird. Er entsteht besonders dann, wenn die Person einschätzt, dass sie ihre Aufgaben nicht

bewältigen kann“
<http://www.baua.de>.⁵

Wenn Menschen sich mit Belastungen bzw. Stressoren auseinander setzen (müssen), löst das einen Zustand erhöhter Aktivierung aus. Dieser Zustand wird auch als Stress bezeichnet. Chronischer Stress entsteht dann, wenn die Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können / Stressoren zu lange einwirken und die Möglichkeiten (Ressourcen) zur Bewältigung dieser Belastungen/Stressoren nicht (mehr) ausreichen.

- Stressoren

„Psychische Belastungen, die Stress auslösen, werden Stressoren genannt
Beispiele für Stressoren: Im Arbeitsalltag treten ganz verschiedene Stressoren auf, z. B. Belastungen durch die Arbeitsaufgabe, durch die Arbeitsumgebung, durch die Rolle des Arbeitenden im Unternehmen oder das soziale Umfeld. In heutiger Zeit erleben viele Arbeitnehmer beständigen Zeitdruck und eine Überflutung mit Informationen, die eine Überforderung der Leistungsvoraussetzungen bedeuten können und somit zum Stressor werden. Jedoch kann nicht nur ein "Zuviel" belastend wirken, sondern auch eine ständige Unterforderung durch anspruchslöse oder zu wenige Aufgaben. Das soziale Umfeld im Unternehmen kann zu einem Stressor werden, wenn z. B. Konkurrenzverhalten zwischen Mitarbeitern herrscht und damit die Unterstützung und Hilfe zwischen Kollegen gering ist bzw. fehlt oder das Betriebsklima von Misstrauen und Informationsmangel geprägt ist. Die Gestaltung des Arbeitsplatzes bzw. der Arbeitsumgebung kann ebenfalls "stressen". Für Menschen kann das Arbeiten in einem Großraumbüro oder allein in einer großen Schaltwarte eines Kraftwerkes psychisch sehr belastend sein. Aber auch z. B. Lärm, Verschmutzung und mechanische Schwingungen sind potenzielle Stressoren“
(<http://www.baua.de>)

- Ressourcen

Auf **Ressourcen** greifen Menschen zu, um die Arbeitsanforderungen bewältigen zu können. In der Forschung kristallisierte sich dabei der verfügbare Handlungsspielraum (Möglichkeit zur Einflussnahme, Freiheitsgrade, Entscheidungsspielraum) einer Person als die wichtigste Ressource heraus. An zweiter Stelle wird meist die soziale Unterstützung (z.B. durch Führungskraft, Kolleg/innen) genannt.

Zahlreiche wissenschaftliche Studien haben gezeigt, dass das Vorhandensein und die Ausprägung von Ressourcen wesentlich darüber entscheidet, ob und in welchem Ausmaß eine negative Wirkung von Stressoren bei Menschen auftritt oder nicht. Allerdings wurde auch gezeigt, dass die alleinige Erweiterung von Ressourcen nicht dazu führt, die schädigenden Effekte unverändert vorhandener Stressoren zu vermeiden. Daher ist es aus praktischer Sicht immer nötig, vor allem die fehlbelastenden bzw. stressauslösenden Bedingungen zu verändern, um wirksame Prävention zu betreiben.

Semmer, N. (2003): *Job stress interventions and organization of work*. In: J.C Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*, Washington, DC, American Psychological Association, 325-352.

⁵ Mehr zum Thema Stress / Stressoren / Ressourcen: <http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Psychische-Belastung-Stress/ISO10075/Weitere-Informationen/Wussten-Sie/Stress/Stress.html> und im den FAQs <http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Psychische-Belastung-Stress/ISO10075/FAQ/FAQ.html>

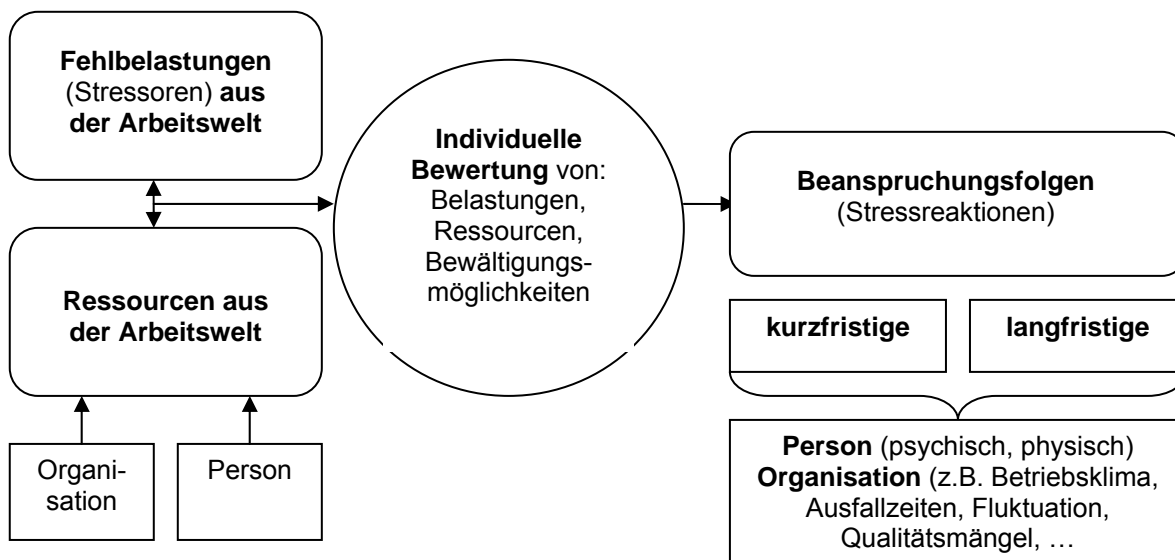


Abb. 5.: Kurz- und langfristige Folgen von arbeitsbedingten psychischen Fehlbeanspruchungen (psychisch, physisch und organisatorisch) In: Molnar M.: Psychische Belastungen: Evaluierung – Vorbeugung – Arbeitsgestaltung. In: Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft. 5. Auflage. Bohmann-Verlag, 2010

Kurz- und langfristige Beanspruchungseffekte

Zur Wirkung von arbeitsbedingten psychischen Belastungen liegt sehr viel Fachliteratur vor, die entweder Einzelfaktoren (z.B. Zusammenhänge von Nacharbeit mit Fehlerhäufigkeit) oder komplexe Wechselwirkungen (Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen arbeitsbedingten Belastungen, wie z.B. Arbeitsmenge, Arbeitsinhalte, Rollenkonflikte auf unterschiedliche Ebenen wie z.B. Befinden, Gesundheit, Leistungsfähigkeit, Fehlerhäufigkeit) beschreibt.

Sehr viele Studien sind Querschnittstudien. Dabei werden in Form einer einmaligen Datenerhebung (z.B. gleichzeitige Erfassung von Arbeitsbelastungen und Gesundheitsbeschwerden) Aussagen darüber getroffen, ob es auffällige statistische Zusammenhänge gibt (z.B. ob viele Überstunden gleichzeitig mit hohen Krankenständen auftraten). Für eine genauere prognostische Aussage darüber, ob bestimmte Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können bzw. Stressoren auf Dauer eine schädigende Wirkung auf den Menschen haben, sind Längsschnittstudien wertvoller. Dabei werden Daten mehrfach erhoben und in ihrer Entwicklung bewertet. 2003 wurden von Sonnentag und Frese Ergebnisse aus insgesamt 36 solcher Längsschnittuntersuchungen ausgewertet, in denen Arbeitsstressoren und Stressreaktionen zu mindestens 2 Zeitpunkten erhoben wurden. 50 % der ausgewerteten Untersuchungen wiesen negative Effekte von Stressoren auf die Gesundheit nach.

Binnewies C., Sonnentag S. (2006): Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Arbeitsleistung. In: Stress im Erwerbsleben: Perspektiven eines integrativen Gesundheitsmanagements. Leidig u.a. (Hg.), Lengerich: Pabst, S. 47-69.

Effekte von Belastungen machen sich als kurz- und langfristige Beanspruchungsfolgen sowohl bei der betroffenen Person als auch in der betroffenen Organisation bemerkbar. Beeinträchtigungen der Leistung, des Befindens, der Gesundheit, der Sicherheit und der betrieblichen Kosten sind beobachtbar und wurden in vielen Studien festgestellt. Hierzu werden nachfolgend aktuelle und anschauliche Beispiele, Fakten und Zahlen dargestellt.

Beeinträchtigung von Leistung

Wer bei der Ausführung von Arbeitsanforderungen häufig mit Gefahren durch physische oder mit psychischen arbeitsbedingten Belastungen kämpft, kann nicht die gesamte verfügbare Kraft und Aufmerksamkeit auf die Arbeit richten. Ein Teil der verfügbaren Energie wird für die Auseinandersetzung mit Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können benötigt. Wer andauernden Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen ausgesetzt ist, reagiert nicht nur mit Beeinträchtigungen des Befindens und der Gesundheit, sondern arbeitet auch langsamer und macht mehr Fehler. Diese Effekte wurden in zahlreichen Studien nachgewiesen, z.B.:

Aufgrund der biologisch vorgegebenen herabgesetzten Aktivierung bei Nacht sind die Leistungsfähigkeit und die Reaktionszeiten verlangsamt.

Monk, T.H., Folkard, S., Wedderburn, A.I. (1996): Maintaining safety and high performance on shiftwork. Applied Ergonomics, 27, S. 17-23.

Beeinträchtigung von Befinden

Wird die Ausführung von Arbeitsanforderungen immer wieder durch arbeitsbedingte physische oder psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können beeinträchtigt, dann empfinden das die betroffenen Personen auch als störend, ärgerlich, lästig, frustrierend.

Beeinträchtigung von Gesundheit

Langfristig haben chronische arbeitsbedingte physische oder psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können auch gesundheitliche Auswirkungen. Unveränderte Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können führen zu einem Zustand ständiger Überaktivierung. Alle Systeme des Körpers sind also hochaktiv (z.B. das Herz-Kreislauf-System, das Muskel-Skelett-System, das Verdauungssystem, das Nervensystem, das Hormonsystem). Hört die Fehlbelastung nicht auf bzw. kann der Mensch nichts daran verändern oder sich davon erholen, treten irgendwann mit hoher Wahrscheinlichkeit auch gesundheitliche Beschwerden auf.

Siegrist und Dragano (2008) werteten ca. 25 internationale Studien mit Stichproben von jeweils rund 500 bis 48.000 Frauen und Männern aus. Mit diesen Daten konnte gezeigt werden, dass Personen mit hohen Arbeitsanforderungen und wenig Handlungsspielraum bzw. Anerkennung ein doppelt so hohes Risiko haben, eine koronare bzw. kardiovaskuläre oder eine depressive Erkrankung zu entwickeln. Außerdem zeigt sich an weiteren Studien, dass psychische Fehlbelastungen auch zu einem Anstieg der Herzschlagfrequenz und des Blutdrucks, zu Hypertonie, zu Veränderung der Hormonausscheidungen sowie Typ-2-Diabetes und Alkoholabhängigkeit führen können.

Siegrist, J. & Dragano, N. (2008). Psychosoziale Belastungen und Erkrankungsrisiken im Erwerbsleben. Bundesgesundheitsblatt-Gesundheitsforschung-Gesundheitsschutz (online), 51, 305-312.

Bei Beschäftigten in der Industrie wurde nachgewiesen, dass sich bei hohem Arbeitsstress das Risiko verdoppelt, an einer Herzerkrankung zu sterben.

Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Rihimäki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. (2002): Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees, BMJ, 325, 857.

Beeinträchtigung von Sicherheit

Chronische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können erhöhen die Fehlerhäufigkeit. Diese Effekte wurden in zahlreichen Studien nachgewiesen, z.B.:

Personen mit hohen psychischen Anforderungen und geringem Handlungsspielraum haben ein um 140 % erhöhtes Risiko, einen Arbeitsunfall zu erleiden.

Friedel, H. & Orfeld, B. (2002). Das Anforderungs-Kontroll-Modell: Psychische Belastungen am Arbeitsplatz sind einfach zu ermitteln. In Bundesverband der Betriebskrankenkassen (Hrsg.), Die BKK 2/2002 (S. 50-54), Essen

Untersuchungen des Unfallrisikos in Abhängigkeit von der Arbeitszeit

zeigen, dass das Risiko meldepflichtiger sowie tödlicher Arbeitsunfälle jenseits der achten Arbeitsstunde exponentiell ansteigt – nach 12-Stundenschichten sogar um das 1,5 bis 2-fache. Bei Schichtarbeit erhöht sich dieser Effekt noch.

Knauth, P. (1995): Speed and direction oin shift rotation. Journal of Sleep Research, 4, S 41-46.

Zeitreihenanalytische Untersuchungen in der Automobilindustrie zeigen deutlich, dass **hohes monatliches Überstundenvolumen mit einer ein- bis zweimonatigen Verzögerung zu höheren krankheits- bzw. unfallbedingten Fehlzeiten führt.**

Hoyer, G. & Nachreiner, F. (2010): Mehrarbeit, Personalstand, krankheits- und unfallbedingte Ausfallzeiten – Ergebnisse zeitreihenanalytischer Untersuchungen in der Automobilindustrie. In: Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Asanger-Verlag, 415-418.

In der Reduktion von Gefahren durch psychische Belastung bei der Arbeit liegt ein hohes Einsparungspotenzial, da diese Belastungen kostenrelevante Folgen haben wie z.B.:

- Unproduktive Zeiten (Konflikte, Mehraufwand zur Überwindung von arbeitsorganisatorischen Mängeln)
- Verlust von Identifikation und Loyalität (z.B. nachlässiger Umgang mit Kund/innen, Produkten, Arbeitsmitteln und Maschinen)
- Stockender Informationsfluss, Informations-, sowie Kommunikations- und Kooperationsprobleme
- Fehlerbehebungen (mit langer Verzögerung)
- Motivationsverlust, „Dienst nach Vorschrift“, „innere Kündigung“
- Fluktuation und Suche nach bzw. Anlernen von neuen Mitarbeiter/innen
- Imageschaden (z.B.: durch Mobbing, Unfälle, Gewalt, Suizide, Fluktuation)
- Kundenbeschwerden (weil überlastete, verärgerte und unzufriedene Mitarbeiter/innen ihre Frustration an Kund/innen weitergegeben haben)
- Diskriminierendes Arbeitsklima, zunehmende Intoleranz, Gewaltanwendung
- Vermehrte Fehlzeiten (z.B. Kuraufenthalte), Krankenstände
- Vermehrte Arbeitsunfälle

Auswirkungsebenen von Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastung	Kurzfristige Beanspruchungsfolgen	Langfristige Beanspruchungsfolgen
Psychische Ebene Erleben (Gedanken, Gefühle) Verhalten	Negative Gedanken, Enttäuschung, Frustration, Traurigkeit, Gereiztheit, Ärger, Aggression, Ermüdung, Sättigung, ... Störungen der Konzentration, Leistungseinbruch, Zunahme der Fehlerhäufigkeit, sozialer Rückzug oder höhere Konfliktneigung, etc.	Chronische Erschöpfung (Schlagwort Burnout), Depression, Angsterkrankung, Panikattacken, etc. Chronischer Leistungseinbruch, Missbrauch von Medikamenten und Drogen, erhöhte Krankheitshäufigkeit, soziale Isolierung, etc.
körperliche Ebene	Vegetative Reaktionen wie Anstieg von Herzfrequenz, Blutdruck und Atemfrequenz, erhöhte Muskelspannung, verstärkte Aktivierung des Verdauungssystems, etc.	Bluthochdruck, koronare Herzerkrankungen, Muskel- und Skeletterkrankungen, Erkrankungen des Magen-Darm-Traktes, Erhöhung von Haut- und Infektionserkrankungen, Tinnitus, etc.
Organisationsebene	Abnahme der Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation, vermehrte Qualitätsmängel, Zunahme von sozialen Spannungen, etc.	Verfestigung eines schlechten Betriebsklimas, Zunahme von Krankenständen und Fluktuation, ausgeprägte Qualitätsprobleme, etc.

Abb. 6.: Kurz- und langfristige Folgen von Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen

Die folgenden Kriterien stehen bei der Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion im Mittelpunkt:

1. Wurde die Arbeitsplatzevaluierung - einschließlich Dokumentation (§§ 4, 5 und 7 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG) - im Betrieb / in der Arbeitsstätte durchgeführt?

§ 4 in Verbindung mit § 5 und 7 ASchG: Ermittlung und Beurteilung der Gefahren, Festlegung von Maßnahmen; Dokumentation

Der/die Arbeitsinspektor/in klärt grundsätzlich, ob und wie im Betrieb eine Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung, Beurteilung, Maßnahmen, Umsetzung) durchgeführt wurde bzw. wie dies dokumentiert ist.

Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) verlangt in mehrfacher Hinsicht die Beachtung nicht nur physikalischer, mechanischer oder chemischer Gefahren und Gefährdungen, sondern auch die Berücksichtigung von Belastungen, die sich aus den Wechselwirkungen mit Arbeitsbedingungen, Arbeitsorganisationen und dem sozialen Umfeld ergeben, also den Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit.

In **§ 2 Abs. 7 ASchG** ist festgelegt, dass „unter Gefahrenverhütung im Sinne dieses Bundesgesetzes sämtliche Regelungen und Maßnahmen zu verstehen, die zur Vermeidung oder Verringerung arbeitsbedingter Gefahren vorgesehen sind. Unter Gefahren im Sinne dieses Bundesgesetzes sind arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen zu verstehen, die zu Fehlbeanspruchungen führen.“

In **§ 3 Abs. 1 ASchG** werden Arbeitgeber/innen verpflichtet, „für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen“.

§ 4 Abs. 6 ASchG

§ 4 Abs. 6 ASchG: „Bei der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren und Festlegung der Maßnahmen sind **erforderlichenfalls** geeignete Fachleute heranzuziehen. Mit der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren können auch Sicherheitsfachkräfte und Arbeitsmediziner sowie sonstige geeignete Fachleute, wie Chemiker, Toxikologen, Ergonomen, insbesondere jedoch Arbeitspsychologen, beauftragt werden“. Arbeitspsycholog/innen sind auch nach der Novelle des ASchG keine Präventivfachkräfte (das sind nur Sicherheitsfachkräfte und Arbeitsmediziner/innen).

Arbeitgeber/innen können je nach der in der konkreten Arbeitsstätte gegebenen Gefährdungs- und Belastungssituation beurteilen und entscheiden, ob für eine bestimmte Aufgabenstellung die fachlichen Qualifikationen der Sicherheitsfachkraft und der Arbeitsmediziner/in ausreichen oder eine sonstige Expertise erforderlich ist. Arbeitspsycholog/innen sind, wie schon vor der Novelle, „sonstige Fachleute“ (§ 82a Abs. 5 ASchG). Für „sonstige Fachleute“ gilt § 82b ASchG.

Zur Beauftragung sonstiger Fachleute finden sich weitergehende Informationen auf der Website der Arbeitsinspektion.

Je spezifischer das Thema oder die zu beurteilenden Bedingungen (z.B. „Wie hoch ist das potentielle Risiko physischer und psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können bei Schichtplan A, B oder C?“ oder „Welche arbeitsbedingten Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können erhöhen oder vermindern das Risiko von Arbeitsunfällen?“ oder „Welche Maßnahmen der Arbeitsgestaltung können monotone Arbeitsbedingungen verbessern?“), desto anspruchsvoller sind die dafür notwendigen Instrumente. Hierzu ist arbeitspsychologische Erfahrung bei der Analyse, Diagnose und Maßnahmenentwicklung notwendig.

2. Würde im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung an jedem Arbeitsplatz / allen Arbeitsvorgängen mit einem dafür geeigneten Verfahren ermittelt und beurteilt, ob Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen vorliegen?

Rechtliche und normative Regelungen zu arbeitsbedingten psychischen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können

§ 4 in Verbindung mit § 7 ASchG geht bei der Ermittlung und Beurteilung von Gefahren sowie der Festlegung von Maßnahmen von einem sehr umfassenden Gefahrenbegriff aus.

In **§ 7 Z 4a ASchG** (Grundsätze der Gefahrenverhütung) wird die Berücksichtigung der Gestaltung der Arbeitsaufgaben und Art der Tätigkeiten, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation, betont. **§ 7 Z 7 ASchG** definiert die Planung der Gefahrenverhütung mit dem Ziel einer kohärenten Verknüpfung von Technik, Tätigkeiten und Aufgaben, Arbeitsorganisation, Arbeitsabläufen, Arbeitsbedingungen, Arbeitsumgebung, sozialen Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz.

In **§ 60 Abs. 2 ASchG** wird darauf hingewiesen, dass Arbeitsvorgänge so zu gestalten sind, „dass Belastungen durch monotone Arbeitsabläufe, einseitige Belastung, Belastung durch taktgebundene Arbeiten und Zeitdruck sowie sonstige psychische Belastungen möglichst gering gehalten und ihre gesundheitsschädigenden Auswirkungen abgeschwächt werden.“

Im **§ 68 Abs. 1 ASchG** wird formuliert, dass bei der Arbeitsplatzevaluierung des Arbeitsplatzes unter anderem auf die psychischen Belastungen besonders Bedacht zu nehmen ist.

Auch die **§§ 76 Abs. 3 und 81 Abs. 3 ASchG** (§§ 74 Abs. 3 und 77 Abs. 3 B-BSG) verlangen von Arbeitgeber/innen die Einbindung der Präventivfachkräfte oder weiterer geeigneter Fachleute in arbeitspsychologischen Fragen.

§ 82a Abs. 5 ASchG nennt unter den beizuziehenden Fachleuten „insbesondere jedoch Arbeitspsychologen“. Werden Arbeitspsycholog/innen beigezogen müssen diese, ebenso wie die PFK, einen Bericht über ihre Tätigkeit samt Vorschlägen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen wie auch einer systematischen Darstellung der Auswirkungen ihrer Tätigkeit verfassen (§ 82b Abs.3 ASchG).

Neben den oben angeführten gesetzlichen Regelungen verlangt auch die EG-Maschinenrichtlinie 89/392/EWG (in Österreich durch die

Maschinensicherheitsverordnung - MSV umgesetzt) in den Grundsätzen für die Integration der Sicherheit: „Bei bestimmungsgemäßer Verwendung müssen Belästigung, Ermüdung und psychische Belastung des Bedienungspersonals unter Berücksichtigung der ergonomischen Prinzipien auf das mögliche Mindestmaß reduziert werden.“

Weiters gibt es die **ÖNORM EN ISO 10075, Teil 1-3**, Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Die **ÖNORM EN ISO 10075-3** legt Grundsätze und Anforderungen für Messung und Erfassung von psychischer Arbeitsbelastung fest und spezifiziert Anforderungen an Messverfahren; zur Eignung von Messverfahren siehe auch Kapitel 6 dieses Leitfadens.

§ 4 Abs. 1 ASchG in Verbindung mit § 7 ASchG - Psychische Belastungen

Alle Inhalte und Schutzziele des ASchG gelten für alle arbeitsbedingten Gefahren und Belastungen. Im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung sind somit sowohl arbeitsbedingte physische als auch psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können gemeint. Dies heißt beispielsweise gem. § 4 Abs. 1 ASchG:

„Arbeitgeber sind verpflichtet, die für die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer bestehenden Gefahren zu ermitteln und zu beurteilen. Dabei sind die Grundsätze der Gefahrenverhütung gemäß § 7 anzuwenden. Insbesondere sind dabei zu berücksichtigen“:

1. Gestaltung und Einrichtung der Arbeitsstätte

z.B. unterdimensionierte Arbeitsflächen und Verkehrswege
- **physisch belastend:** zu wenig Manipulationsfläche, verdrehte Körperhaltungen
- **psychisch belastend:** Arbeitsvorgang ist mit Mehraufwand verbunden und wird zeitlich verzögert

z.B. Lärm

- **physisch belastend:** Fehlender Lärmschutz gefährdet das Hörvermögen
- **psychisch belastend:** Kommunikation und Konzentration ist erschwert und die Fehlerhäufigkeit erhöht

2. die Gestaltung und der Einsatz von Arbeitsmitteln

z.B. Schlecht gewartetes bzw. unergonomisches Werkzeug
- **physisch belastend:** Kraftaufwand ist höher, präzise Anwendung erschwert
- **psychisch belastend:** Arbeitsvorgang ist zeitlich verzögert, Arbeitsqualität reduziert, aber Mitarbeiter/in für Arbeitsergebnis verantwortlich

z.B. Zu wenige Bildschirmarbeitsplätze/zu langsame Software

- **physisch belastend:** ---
- **psychisch belastend:** Arbeitsblockierungen wegen Wartezeit auf freien Arbeitsplatz bzw. auf Reaktionen der Software

3. die Verwendung der Arbeitsstoffe

z.B. Infektiöse/krebserzeugende/fortpflanzungstoxische Arbeitsstoffe
- **physisch belastend:** Risiko einer Erkrankung
- **psychisch belastend:** Angst um die eigene Gesundheit und die der Angehörigen im Falle einer Erkrankung

z.B. Reizende Reinigungsmittel

- **physisch belastend:** Gefahr einer Hauterkrankung, z.B. Ekzem
- **psychisch belastend:** Kein Handlungsspielraum, um die Tätigkeit auf weniger riskante Weise ausführen zu können (alternatives Reinigungsmittel, geeignete Handschuhe, etc.)

4. die Gestaltung der Arbeitsplätze

z.B. Ganztägige Steharbeit im Verkauf
- **physisch belastend:** Beschwerden des Stütz- und Bewegungsapparates und des Herz-Kreislauf-Systems
- **psychisch belastend:** Körperliche Beschwerden sind auch psychisch belastend; entlastende Wechsel der Körperhaltung sind auch dann verboten und mangels Sitzgelegenheiten nicht möglich, wenn keine Kund/innen da sind.

z.B. Anordnung von Sortierkästen am Rande des Greifraums

- **physisch belastend:** Beim Einsortieren in einem Produktionsbetrieb müssen die Beschäftigten sich extrem weit nach vorne neigen (Quetschung der Eingeweide, Überstreckung der Beine).
- **psychisch belastend:** Arbeitsvorgang ist anstrengend und erzeugt Mehraufwand, körperliche Beschwerden sind auch psychisch belastend.

5. die Gestaltung der Arbeitsverfahren und Arbeitsvorgänge und deren Zusammenwirken

z.B. 200 Stk. 30 ml-Fläschchen müssen händisch geöffnet werden
- **physisch belastend:** Für die Herstellung eines Produktes müssen ca. 200 Stk. 30 ml-Glasfläschchen mit einer Zange unter Kraftaufwand händisch geöffnet werden. Einseitige Muskelfehlbelastung, Risiko von Abrutschen und Zerbrechen der Flaschen .
- **psychisch belastend:** Angst, ein Fläschchen beim Öffnen zu zerbrechen (Produkt muss dann weggeworfen werden), psychische Belastung auch wegen erforderlicher Anstrengung, obwohl alternative und größere Fläschchen lieferbar wären, die leichter, schneller und mit weniger Risiko zu öffnen wären.

**6. die Gestaltung der
Arbeitsaufgaben und
der Art der Tätigkeit,
der
Arbeitsumgebung,
der Arbeitsabläufe
sowie der
Arbeitsorganisation**

z.B. Unklare Kompetenzen zwischen Fachverantwortlichen und Vorgesetzten

- **physisch belastend:** ---

- **psychisch belastend:** Fachverantwortliche haben die Aufgabe, in direktem Kundenkontakt Anforderungen zu erfassen und auf Basis rechtlicher Bestimmungen Angebote für die Kund/innen zu erstellen. Sehr häufig werden die erstellten Angebote aber von Vorgesetzten im Nachhinein gegenüber den Kund/innen korrigiert. Dies hat zur Folge, dass die rechtlichen Bestimmungen häufig nicht mehr eingehalten werden, die Arbeit von den Fachverantwortlichen noch einmal wiederholt werden muss (Mehrfacharbeit) und die Glaubwürdigkeit gegenüber den Kund/innen nicht mehr gegeben ist.

z.B. Störung bei konzentriertem Arbeiten durch Umgebungslärm

- **physisch belastend:** ---

- **psychisch belastend:** Die Gespräche und Telefonate im Großraumbüro führen zu wechselseitigen Störungen der Konzentration und Sprachverständlichkeit.

z.B. die von Mitarbeiter/innen getroffene Entscheidung wird häufig von der Führungskraft geändert

- **physisch belastend:** ---

- **psychisch belastend:** Es entsteht Mehraufwand durch Entscheidungsrevisionen, die Kompetenzen sind unklar, Entscheidungen unsicher

z.B. Raumklima beeinflusst das Aktivierungsniveau:

- **physisch belastend:** Belastung des Kreislaufs durch zu warme Arbeitsumgebung

- **psychisch belastend:** Eine gleichförmige und reizarme Tätigkeit mit hohem Wiederholungsgrad führt zu Monotonie, die durch eine hohe Raumtemperatur und niedriges Beleuchtungsniveau noch verstärkt wird

z.B. Ansprechperson ist bei Störungen in der Produktion nicht erreichbar oder unklar

- **physisch belastend:** Arbeitsunfall aufgrund falscher Maschinenbedienung

- **psychisch belastend:** Mitarbeiter/innen treffen Entscheidungen selbst ohne Möglichkeit zur Berücksichtigung aller entscheidungsrelevanten Faktoren und können nur hoffen eine „richtige“ Entscheidung getroffen zu haben

**7. der Stand der
Ausbildung und
Unterweisung der
Arbeitnehmer/innen**

z.B. Fehlende Fachschulung von Wartenmitarbeiter/innen

- **physisch belastend:** ---

- **psychisch belastend:** Mitarbeiter/innen einer Überwachungswarte überwachen und steuern von einer Zentrale aus an anderen Orten befindliche technische Anlagen. Alle Entscheidungen und Handlungen der Wartenmitarbeiter/innen haben große Tragweite und können bei Fehlentscheidungen die Sicherheit der Anrainer/innen gefährden. Die Mitarbeiter/innen kennen nicht von allen Anlagen den aktuellen technischen Stand und benötigen Schulungen vor Ort, um ihre Handlungen besser einschätzen zu können. Diese Schulungen werden aber nicht durchgeführt. Für die Beschäftigten ist der Widerspruch zwischen mangelnder Fachschulung und Entscheidungsverantwortung besonders belastend.

→Diese Beispiele dienen nur der Verdeutlichung von arbeitsbedingten psychischen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können, die in Zusammenhang mit Themen lt. § 4 Abs. 1 ASchG auftreten könnten. Sie sind nur zur Illustration gedacht und keineswegs als vollständige Übersicht aller möglichen arbeitsbedingten psychischen Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können.

3. Wurden bei der Arbeitsplatzevaluierung folgende vier Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können einbezogen (§ 4 in Verbindung mit § 7 ASchG)?

Stand der Erkenntnisse

Die §§ 4 und 7 ASchG wurden mit Gültigkeit 01.01.2013 um wichtige Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen erweitert. Gemäss **§ 4 Abs. 1 ASchG** sind Arbeitgeber/innen verpflichtet, die für die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer/innen bestehenden Gefahren zu ermitteln und zu beurteilen. *Dabei sind die Grundsätze der Gefahrenverhütung gemäß § 7 anzuwenden. Insbesondere sind dabei zu berücksichtigen:*

1. die Gestaltung und die Einrichtung der Arbeitsstätte,
2. die Gestaltung und der Einsatz von Arbeitsmitteln,
3. die Verwendung von Arbeitsstoffen,
4. die Gestaltung der Arbeitsplätze,
5. die Gestaltung der Arbeitsverfahren und Arbeitsvorgänge und deren Zusammenwirken und
6. *die Gestaltung der Arbeitsaufgaben und die Art der Tätigkeiten, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsabläufe sowie der Arbeitsorganisation und*
7. der Stand der Ausbildung und Unterweisung der Arbeitnehmer.

Gemäss **§ 7 ASchG** haben Arbeitgeber/innen bei der Gestaltung der Arbeitsstätten, Arbeitsplätze und Arbeitsvorgänge, bei der Auswahl und Verwendung von Arbeitsmitteln und Arbeitsstoffen, beim Einsatz der Arbeitnehmer/innen sowie bei allen Maßnahmen zum Schutz der Arbeitnehmer/innen folgende allgemeine Grundsätze der Gefahrenverhütung umzusetzen:

1. Vermeidung von Risiken;
2. Abschätzung nicht vermeidbarer Risiken;
3. Gefahrenbekämpfung an der Quelle;
4. Berücksichtigung des Faktors "Mensch" bei der Arbeit, insbesondere bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen sowie bei der Auswahl von Arbeitsmitteln und Arbeits- und Fertigungsverfahren, vor allem im Hinblick auf eine Erleichterung bei eintöniger Arbeit und bei maschinenbestimmtem Arbeitsrhythmus sowie auf eine Abschwächung ihrer gesundheitsschädigenden Auswirkungen;
- 4a. *Berücksichtigung der Gestaltung der Arbeitsaufgaben und Art der Tätigkeiten, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation;*
5. Berücksichtigung des Standes der Technik;
6. Ausschaltung oder Verringerung von Gefahrenmomenten;
7. Planung der Gefahrenverhütung mit dem Ziel einer kohärenten Verknüpfung von Technik, *Tätigkeiten und Aufgaben*, Arbeitsorganisation, *Arbeitsabläufen*, Arbeitsbedingungen, *Arbeitsumgebung*, sozialen Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz;
8. Vorrang des kollektiven Gefahrenschutzes vor individuellem Gefahrenschutz;
9. Erteilung geeigneter Anweisungen an die Arbeitnehmer.

ÖNORM EN ISO 10075

Diese hier genannten Dimensionen wurden so in ähnlicher Form aus der ÖNORM EN ISO 10075-1 entnommen.⁶

Die ÖNORM EN ISO 10075 "Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastungen" wurde durch eine Arbeitsgruppe des Internationalen Normenausschusses Ergonomie (ISO TC 159) erarbeitet. Sie besteht aus:

Teil 1: Allgemeines und Begriffe (ÖNORM EN ISO 10075-1:2000)

In diesem Teil werden Begriffe zum Thema psychische Arbeitsbelastung und -beanspruchung und deren Wechselwirkungen geklärt. Dieser Teil der Norm ist auf die Gestaltung von Arbeitsbedingungen in Bezug auf psychische Arbeitsbelastungen anzuwenden.

Teil 2: Gestaltungsgrundsätze (ÖNORM EN ISO 10075-2:2000)

Dieser Teil der Norm enthält Leitsätze zur Gestaltung von Arbeitssystemen, einschließlich der Gestaltung der Aufgaben, der Arbeitsmittel, des Arbeitsplatzes und der Arbeitsbedingungen, vor allem mit dem Fokus der psychischen Arbeitsbelastung und -beanspruchung und ihrer Folgen. Ziel ist die optimale Gestaltung von Arbeit unter Berücksichtigung menschlicher Fähigkeiten, damit Gesundheit, Sicherheit, Wohlbefinden und Effizienz gewährleistet sind und Über- und Unterforderung vermieden werden.

Teil 3: Grundsätze und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung psychischer Arbeitsbelastungen (ÖNORM EN ISO 10075-3:2004)

Teil 3 der Norm bestimmt Grundsätze und Anforderungen für die Messung und Erfassung der psychischen Arbeitsbelastung und definiert die Anforderungen an Messverfahren.

⁶ EN ISO 10075-1:2000 Bild A.1: Beziehungen zwischen Belastung und Beanspruchung bei der psychischen Arbeitsbelastung

Praxisbeispiel: Analyse und Maßnahmen zum Schutz vor Gefahren durch psychische Belastung bei der Arbeit in einem Kundenzentrum

<p>Kundenzentrum</p> <p>- Anlass</p> <p>- Messverfahren</p> <p>- Analyse der Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können</p>	<p>In einem Kundenzentrum kommt es besonders zu den Spitzenzeiten immer wieder zu massivem Stresserleben der Mitarbeiter/innen und zu krankheitsbedingten Ausfällen. Das Unternehmen beauftragt eine arbeitspsychologische Einrichtung mit der Analyse der Belastungsfaktoren und der Ableitung von Verbesserungsvorschlägen.</p> <p>Erhebung: Die kombinierte Erhebung aus einer Arbeitsbeobachtung, Interviews und einer schriftlichen Mitarbeiter/innen-Befragung bringt folgende Belastungsfaktoren ans Licht (Auszug aus mehreren):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warteschlangen: Es bilden sich lange Schlangen vor den Schaltern. • Blickfixierung: Verärgerte Kund/innen fixieren den/die Mitarbeiter/in am Schalter. • Übergriffe: Kund/innen greifen unaufgefordert in den Schalterbereich hinein (was als bedrohlich erlebt wird). • Konflikte: Lange Diskussionen und Konflikte mit Kund/innen entstehen, auch weil diese erforderliche Unterlagen nicht mitgebracht haben und Anträge nicht bearbeitet werden können. • Sprachbarrieren: Unterschiedliche Sprachkenntnisse erschweren die Kommunikation. • Telefonate stören: Häufige telefonische Unterbrechungen stören den Arbeitsablauf (die Telefonate sind umständlich und lange). • Pausenregelung fehlt: Das Fehlen einer klaren Pausenregelung führt zu Konflikten unter den Mitarbeiter/innen.
<p>- Maßnahmen zur Reduktion von Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können</p>	<p>Maßnahmen: Folgende Maßnahmen werden mit den Mitarbeiter/inne/n erarbeitet und erfolgreich umgesetzt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestaltung der Warteschlange: Der Wartebereich wird mittels Absperrungen von einer „Linie“ zu einer „Schlangenlinie“ (Die Mitarbeiter/innen werden nicht mehr durch Blicke taxiert. Die Kund/innen erleben die Wartezeit als kürzer). • Ordner: Ordnungsdienste helfen bei den Stoßzeiten im Wartebereich durch Informationsgabe aus und unterstützen einen geordneten Ablauf. • Mehrsprachige Information am Beginn: Es werden mehrsprachige Info-Blätter am Beginn des Wartebereichs aufgelegt, die alle benötigten Unterlagen auflisten. • Umbau Schalter: Der Schalterbereich wird baulich umgestaltet, sodass ein „Hineingreifen“ der Kund/innen nicht mehr möglich ist. • Telefontraining: Eine Telefonschulung vermittelt Techniken zur effizienteren Gesprächsführung und zum Umgang mit „schwierigen“ Kund/innen. • Pausenregelung: Die Pausensituation wird durch die zuständige Führungskraft gemeinsam mit den Mitarbeiter/inne/n klar geregelt.
<p>- Fazit</p>	<p>Fazit: Die Erhebung ebenso wie die Maßnahmen fokussierten auf die Belastungsfaktoren der Arbeitsbedingungen und nicht auf individuellen Wirkungen (Stressreaktionen, Krankenstände). Dadurch konnte mit relativ geringem Mitteleinsatz eine vergleichsweise hohe Wirkung bei der Verbesserung der Arbeitsbedingungen erzeugt werden.</p>

4. Wie wurde bei der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen vorgegangen?

§ 4 ASchG in Verbindung mit

§ 7 ASchG – Grundsätze der Gefahrenverhütung

Bei der Ermittlung, Beurteilung und Maßnahmenfestsetzung sind gemäß § 4 Abs. 1 und § 7 Abs. 4a des ASchG insbesondere die Gestaltung der Arbeitsaufgaben und die Art der Tätigkeiten, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsabläufe sowie der Arbeitsorganisation zu berücksichtigen. Die Gefahrenverhütung ist nach § 7 ASchG mit dem Ziel einer kohärenten Verknüpfung von Technik, Tätigkeiten und Aufgaben, Arbeitsorganisation, Arbeitsabläufen, Arbeitsbedingungen, Arbeitsumgebung, sozialen Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz zu planen.

Die allgemeinen Grundsätze der Gefahrenverhütung im § 7 ASchG liefern dazu auch Aussagen zum adäquaten Herangehen an die Feststellung von Risiken bzw. die Maßnahmenfestsetzung, insbesondere die Ziffern 3 und 8:

Gefahrenbekämpfung an der Quelle

Zif. 3. Gefahrenbekämpfung an der Quelle

Bei der Arbeitsplatzevaluierung und Maßnahmenentwicklung zu psychischen Belastungen geht es darum, die Arbeitsbedingungen zu ermitteln und zu gestalten und nicht darum, die Beanspruchungsfolgen zu untersuchen.

Eine Ermittlung des Befindens von Beschäftigten bei der Arbeit mit psychosomatischen Beschwerdelisten oder eine Befindlichkeitsabfrage (mit Fragen wie „Ich fühle mich gestresst?“ oder „Nach der Arbeit kann ich nicht abschalten“) **geben keine Aufschlüsse über mögliche Auslöser/Ursachen und somit auch keine Ansatzpunkte für Maßnahmenentwicklung**, um vor Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit zu schützen. Demzufolge handelt es sich bei solchen Fragen nicht um eine geeignete Ermittlung von arbeitsbedingten psychischen Belastungen im Rahmen der gesetzlichen Arbeitsplatzevaluierung.

Gute Maßnahmen setzen an den als kritisch für Gesundheit und Sicherheit beurteilten Arbeitsbedingungen an.

Kollektiver Gefahrenschutz

Zif. 8. Vorrang des kollektiven Gefahrenschutzes vor individuellem Gefahrenschutz

Belastende Arbeitsbedingungen sind in der Regel nicht nur für Einzelpersonen relevant, sondern für alle Menschen unter diesen Bedingungen. Daher ist die Belastungsfeststellung und Maßnahmenfestsetzung bei solchen Arbeitsbedingungen generell und nicht personenbezogen zu sehen (z.B. Software-Probleme betreffen nicht eine Person, sondern alle Personen, die mit der Software arbeiten.)

Maßnahmenumsetzung, Wirkungskontrolle und Dokumentation

Maßnahmenvorschläge und Maßnahmenfestlegungen müssen auf Basis gesicherter arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse gemacht werden (diese zeigen Zusammenhänge zwischen fehlbeanspruchenden Belastungsfaktoren und gesundheitlichen Risiken), um präventiv Folgen von psychischen Fehlbeanspruchungen, wie gesundheitliche Beschwerden und Krankheiten⁷ zu vermeiden.

Überprüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen und deren Dokumentation:

Bei einer Überprüfung und Anpassung der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren oder der Maßnahmen zur Gefahrenverhütung im Sinne des § 4 Abs. 4 und 5 ASchG muss auch eine Anpassung des Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumentes erfolgen (§3 Abs.1 DOK-VO).

Geeignete Verfahren für die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Belastungen

Eine Dokumentation und Erläuterungen zu einem Messverfahren sind notwendiger Verfahrensbestandteil. Sie sind deshalb erforderlich, weil für die Anwender/innen der Verfahren nur dann gewährleistet ist, dass sie alle Vorgaben, Rahmenbedingungen und Einschränkungen zur Anwendung, Auswertung und Interpretation eines Verfahrens kennen und so Arbeitsbedingungen entsprechend ihrer Gefahr durch arbeitsbedingte psychische Belastungen beurteilen können.

⁷ <http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Psychische-Belastung-Stress/ISO10075/Grundlagen/Langfristige-Folgen/Langfristige-Folgen.html>

So gibt es beispielsweise Verfahren, die nur für die Bewertung von bestimmten Tätigkeiten geeignet sind oder die Normwerte bestimmter Verfahren nur für konkrete Personengruppen gelten.

Sind diese Rahmenbedingungen nicht bekannt oder werden sie nicht entsprechend berücksichtigt, kann die Ergebnisqualität nicht als gesichert gelten.

Es liegen eine Reihe geprüfter und bewährter Messverfahren vor, die darüber Auskunft geben, ob die ermittelten Faktoren Auswirkungen auf Handlungszuverlässigkeit, Wohlbefinden, Gesundheit und Arbeitsfähigkeit haben.

Standardisierte, meist an Universitäts- oder Forschungsinstituten entwickelte und geprüfte Verfahren bieten den Durchführenden von Arbeitsplatzevaluierungen die Sicherheit,

- dass der gesicherte Stand der arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse berücksichtigt ist,
- dass die Verfahren getestet sind, so dass die Ergebnisse angemessen, aussagekräftig und gültig sind und
- dass die Fragen in einem hohen Ausmaß verstanden werden, so dass Messfehler ausgeschlossen werden können.

Die Ergebnisqualität hängt vom richtigen Einsatz der passenden Messverfahren ab.

Auswahl eines Messverfahrens für die Ermittlung und Beurteilung

Je nach Anlass, Tätigkeiten und Arbeitsfeldern sind Entscheidungen über die Verfahrensauswahl zu treffen. Diese bezieht sich sowohl auf die Messverfahren als auch auf die durchführenden Personen.

Es gibt universell anwendbare Messverfahren, aber auch Messverfahren speziell für bestimmte Branchen, Tätigkeiten, Gruppen, daher ist es wichtig Verfahren nach ihren definierten Zielgruppen und Bedingungen einzusetzen.

Verfahren sind in unterschiedliche Präzisionsstufen eingeteilt (orientierende Verfahren, Screeningverfahren und Expertenverfahren zur genauen, vertiefenden Messung).

Auch die BAuA unterscheidet in der Toolbox nach den Präzisionsstufen:

„Die Unterteilung der quantitativen Verfahren zur Verhältnisprävention basiert auf DIN 10075-Teil 3.

- *Orientierende Verfahren sind in der Regel Check- oder Prüflisten. Sie haben 10 bis max. 30 Merkmale. Die Beantwortung erfolgt mit ja/nein oder trifft zu/trifft nicht zu. Orientierende Verfahren sind sehr grob und bieten die Möglichkeit einer flächendeckenden Erfassung psychischer Belastung im Betrieb. Die abzuleitenden Maßnahmen des Arbeitsschutzes sind so grob wie die Instrumente selbst.*
- *Screeningverfahren haben wesentlich mehr Merkmale und werden mit 3 bis 7 Stufen beantwortet. Screeningverfahren bieten ein differenziertes Bild über die Arbeitssituation. Die Vor- und Nachbereitungen für ihren Einsatz im Betrieb sind umfangreicher.*

Expertenverfahren unterscheiden sich nicht durch die Merkmalsanzahl, sondern durch Rangreihenfolgen bei der Beantwortung der Merkmale. Für die Beantwortung ist fachliche Expertise erforderlich, die sich die Experten im Studium o.ä. angeeignet haben. Ihr Einsatz wird empfohlen, wenn spezifische Fragestellungen zu beantworten sind, die die Ableitung von gezielten Maßnahmen des Arbeitsschutzes ermöglichen.“

(<http://www.baua.de>)

**Muss-
Anforderungen an
geeignete
Messverfahren**

Ein geeignetes Messverfahren (wie in Kapitel 6 bereits ausgeführt) ...

... **erfasst Arbeitsbedingungen**, die Gefahren durch psychische Belastungen bei der Arbeit verursachen können (Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten, Sozial- und Organisationsklima, Arbeitsumgebung, Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation),

... **ist eine erprobte Methode**, der eine theoretische Basis für den Aufbau der Erhebungsinhalte und die Interpretation der Ergebnisse zugrunde liegt,

... liefert **Ansatzpunkte für die Gestaltung von Arbeitsbedingungen** zur Vermeidung bzw. Reduktion von Gefahren durch arbeitsbedingte psychische Belastungen.

**„Keine Daten ohne
Taten“**

Die Ermittlung und Beurteilung von Gefahren durch arbeitsbedingte Belastungen alleine reicht nicht. Der Zweck einer Arbeitsplatzevaluierung liegt in der Verbesserung von Arbeits- und Organisationsbedingungen. Es geht also einerseits um Vorbeugung von Befindens- und Leistungsbeeinträchtigungen und arbeitsbedingten psychosomatischen Erkrankungen und andererseits um die optimale und reibungslose Gestaltung von Arbeitssystemen.

Um dies zu erreichen sind nach der Feststellung der Gefahren die entsprechenden Schlussfolgerungen zu ziehen und Maßnahmen zu erarbeiten (siehe Stufenmodell der Grundprinzipien der Gefahrenverhütung laut ASchG).

Diese Maßnahmen werden mit den Beauftragten des Unternehmens, den Präventivfachkräften, sonstigen Fachleuten (z.B. Arbeitspsycholog/innen), SVP und Betriebsrät/innen bzw. im Arbeitsschutzausschuss verabschiedet und umgesetzt. Die getroffenen Maßnahmen werden im Maßnahmenblatt des Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokuments festgehalten.

Wichtiges zu einer qualitätsgesicherten Vorgehensweise:

- Ergebnisse müssen arbeitsplatzbezogen rückführbar sein, um gezielt notwendige arbeitsplatzbezogene Maßnahmen treffen zu können. Arbeitsplatzbezogen heißt nicht, dass Ergebnisse auf jede/n Beschäftigte/n rückführbar sein müssen, sondern auf jeden Arbeitsplatz
- Ehrliches Antwortverhalten der beteiligten Beschäftigten sollte v.a. bei Befragungen möglich sein, um verwertbare Ergebnisse zu erzielen, d.h. Verzicht auf Sozialstatistik, Fragen zu Gesundheit /Zufriedenheit, etc. Keine personenbezogenen Auswertungen, die auf einzelne Personen schließen lassen.
- Die Qualität des Vorgehens hat Einfluss auf die Qualität der Ergebnisse. Eine möglichst exakte Aussage über Arbeitsbedingungen an einem Arbeitsplatz zu erreichen ist dann am ehesten gewährleistet, wenn die Messverfahren verfahrenskonform eingesetzt werden, die einbezogenen Mitarbeiter/innen unbeeinflusst agieren können und ggf. verschiedene Erhebungsbereiche nachvollziehbar abgegrenzt sind.

**Zugänglichkeit und
Information**

Informationen über die Ergebnisse der Arbeitsplatzevaluierung und die geplanten Maßnahmen sind dem Betriebsrat, der Personalvertretung, Sicherheitsvertrauenspersonen bzw. Beschäftigten und anderen Beteiligten (z.B. Koordinator/innen, Überlasser/innen) zugänglich zu machen. Eine offensive und beteiligungsorientierte Form ist die Rückmeldung an die Mitarbeiter/innen über die Ergebnisse und den Maßnahmenplan.

5. Die Organisation der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen

Hauptzuständig Es können verschiedene interne oder externe Personen für die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen hauptzuständig sein bzw. dabei mitwirken. Welche Personen für die Organisation und Durchführung zuständig sind, hängt auch von den betrieblichen Gegebenheiten bzw. den notwendigen fachlichen Anforderungen ab, die aus der Arbeitssituation und aus den jeweils verwendeten Methoden oder Verfahren resultieren.

Beteiligung Sind Belegschaftsorgane bestellt (z.B. Betriebsrat), so haben diese in Arbeitsschutzfragen Mitwirkungsrechte (z.B. Beteiligung bei Entscheidungen, Einsichtnahme in Unterlagen). Gibt es keine Belegschaftsorgane, so sind die Sicherheitsvertrauenspersonen jedenfalls an diesen Fragen zu beteiligen. Gibt es im Betrieb weder Sicherheitsvertrauenspersonen noch Belegschaftsorgane, sind alle Arbeitnehmer/innen in allen Phasen zu beteiligen. Unabhängig davon haben alle Arbeitnehmer/innen in Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz immer ein Anhörungsrecht (§§ 11, 13 ASchG, § 92a ArbVG, §§ 2 und 9 des Bundes-Personalvertretungsgesetzes).

Auch bei z.B. manueller Handhabung von Lasten spielen individuelle Komponenten (körperliche Konstitution, Fähigkeiten der gesundheitsgerechten Handhabung, subjektive Bewertung der Aufgabe etc.) bezüglich der Auswirkungen auf die Menschen eine Rolle. Dies trifft auch bei psychischen Einflussfaktoren zu. Dies ist der Grund, warum bei der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen in jedem Fall die subjektive Einschätzung der Arbeits- und Organisationsbedingungen eine Ermittlungs- und Beurteilungsquelle darstellt.

Weiters wird die Treffsicherheit und Akzeptanz der Maßnahmen erhöht, wenn die Betroffenen bei der Entwicklung der Maßnahmen mit eingebunden sind und sie ihre Erfahrungen einbringen können.

Eine Arbeitsplatz-evaluierung ist vollständig

Eine Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen ist vollständig, wenn

1. Belastungen mit einem geeigneten Verfahren/Messmethode standardisiert ermittelt wurden
2. Messergebnisse beurteilt sind (wo ist welcher Handlungsbedarf)
3. geeignete ursachenbezogene, kollektiv wirksame Maßnahmen abgeleitet sind
4. Maßnahmen umgesetzt werden und im SiGeDok eingetragen sind
5. die Wirksamkeit überprüft wird.

Literatur

- Arbeitsinspektion: Website der Arbeitsinspektion zu arbeitsbedingten psychischen Belastungen
<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/Al/Gesundheit/Belastungen/default.htm> (01.08.2013)
- Binnewies C., Sonnentag S. (2006): Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Arbeitsleistung. In: Stress im Erwerbsleben: Perspektiven eines integrativen Gesundheitsmanagements. Leidig u.a. (Hg.), Lengerich: Pabst, S. 47-69.
- BAuA: Website der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, <http://www.baua.de/>, (01.08.2013)
BAuA Toolbox: Toolbox der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
<http://www.baua.de/de/Informationen-fuer-die-Praxis/Handlungshilfen-und-Praxisbeispiele/Toolbox/Toolbox.html>
(01.08.2013)
- bmask, Arbeitsinspektion, WKÖ, Industriellenvereinigung (2013): Merkblatt zur Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen nach dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)
<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/Al/Gesundheit/Belastungen/default.htm> (01.08.2013)
- Bundesgesetzblatt über Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz - ASchG), kundgemacht als BGBl Nr. 450/1994, aktueller Stand: 2013
- Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheitsschutz der in Dienststellen des Bundes beschäftigten Bediensteten (Bundes-Bedienstetenschutzgesetz – B-BSG), kundgemacht als BGBl. I Nr. 70/1999
- Friedel, H. & Orfeld, B. (2002). Das Anforderungs-Kontroll-Modell: Psychische Belastungen am Arbeitsplatz sind einfach zu ermitteln. In Bundesverband der Betriebskrankenkassen (Hrsg.), Die BKK 2/2002 (S. 50-54), Essen
- Hoyer, G. & Nachreiner, F. (2010): Mehrarbeit, Personalstand, krankheits- und unfallbedingte Ausfallzeiten – Ergebnisse zeitreihenanalytischer Untersuchungen in der Automobilindustrie. In: Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Asanger-Verlag, 415-418.
- Länderausschuss für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik 2009): Integration psychischer Belastungen in die Beratungs- und Überwachungspraxis der Arbeitsschutzbehörden der Länder. In: LASI-Veröffentlichung 52.
- Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Rihimäki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. (2002): Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees, BMJ, 325, 857.
- Knauth, P. (1995): Speed and direction oin shift rotation. Journal of Sleep Research, 4, S 41-46.
- Leoni, T.(2009 u 2012): Fehlzeitenreport 2009, 2012. Krankheits- und unfallbedingte Fehlzeiten in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.
- Molnar M. (2010): Psychische Belastungen: Evaluierung – Vorbeugung – Arbeitsgestaltung. In: Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft. 5. Auflage. Bohmann-Verlag
- Molnar, M. (2010). IMPULS-Projektleitfaden. Durchführung eines betrieblichen Anti-Stress-Projektes mit Hilfe des IMPULS-Tests. Für alle, die ein IMPULS-Projekt im Betrieb planen. WKÖ, AK, ÖGB, IV, AUVA (Hrsg.), 3. Auflage, Wien.
- Molnar, M., Geissler-Gruber, B., Haiden, C. (2002-2010): IMPULS-Broschüre und IMPULS-Test. Betriebliche Analyse der Arbeitsbedingungen. WKÖ, AK, ÖGB, AUVA (Hrsg.), 16. erweiterte Auflage, Wien.
- Molnar M., Friesenbichler H.: (1998): Merkblatt E 14, Psychische Belastungen. Gefahren ermitteln und beseitigen. Allgemeine Unfallversicherungsanstalt, Wien.
- Monk, T.H, Folkard, S, Wedderburn, A.I. (1996): Maintaining safety and high performance on shiftwork. Applied Ergonomics, 27, S. 17-23.
- ÖNORM EN ISO 10075-1 (2000). Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Teil 1: Allgemeines und Begriffe.
- ÖNORM EN ISO 10075-2 (2000). Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Teil 1: Gestaltungsgrundsätze.
- ÖNORM EN ISO 10075-3 (2004). Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Teil 1: Grundsätze und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung psychischer Arbeitsbelastung.
- Semmer, N. (2003): Job stress interventions and organization of work. In: J.C Quick & L.E. Tetricks (Eds.), Handbook of occupational health psychology, Washington, DC, American Psychological Association, 325-352.
- Siegrist, J. & Dragano, N. (2008). Psychosoziale Belastungen und Erkrankungsrisiken im Erwerbsleben. Bundesgesundheitsblatt-Gesundheitsforschung-Gesundheitsschutz (online), 51, 305-312. Zugriff am 4. 2. 2010. Verfügbar unter: <http://www.springerlink.com/content/443p816405283012>